

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada KUA Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

¹Ramona Handayani, ²Mahdalina
¹²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Korespondensi : monawafiq13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan sarana pendukung, kurang optimalnya responsivitas petugas, serta kurang jelasnya informasi persyaratan pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 36 orang masyarakat pengguna layanan KUA, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung sebesar 5,688 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 2,03224. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 4,923 + 1,188X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,488 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 48,8% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada KUA Sungai Tabukan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, Kantor Urusan Agama.

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction at the Sungai Tabukan Religious Affairs Office (KUA), Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency. The research problem is motivated by the continued obstacles in service, such as limited supporting facilities, less than optimal officer responsiveness, and unclear information on service requirements that impact the level of public satisfaction. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The study population was 36 people who use KUA services, with a sampling technique using total sampling so that the entire population was used as a research sample. Data collection techniques were carried out through questionnaires, observation, and documentation. Data analysis used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, t-tests, and coefficients of determination with the help of SPSS version 25. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. This is evidenced by the calculated t-value of 5.688 which is greater than the t-table of 2.03224. The regression equation obtained is $Y = 4.923 + 1.188X$, which indicates that any increase in service quality will increase public satisfaction. The coefficient of determination value of 0.488 indicates that service quality contributes 48.8% to public satisfaction, while the remainder is influenced by other factors outside this study. Thus, improving service quality at the Sungai Tabukan KUA needs to be continuously carried out to increase public satisfaction with public services.

Keyword: service quality, public satisfaction, public services, Office of Religious Affairs

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga melalui sikap aparatur, kejelasan prosedur, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan instansi dalam memenuhi harapan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan semakin meningkat.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki harapan terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan tidak diskriminatif. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum optimal, maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu instansi pemerintah di bawah Kementerian Agama yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang administrasi pernikahan, pembinaan keluarga sakinah, pelayanan keagamaan, serta pelayanan administrasi lainnya. Sebagai lembaga pelayanan publik, KUA dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KUA Sungai Tabukan Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman ketika kondisi ramai, keterbatasan perangkat komputer dalam pengelolaan data SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah), serta jumlah tenaga penghulu yang masih terbatas. Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang harus bolak-balik melengkapi persyaratan administrasi karena kurang jelasnya informasi terkait dokumen yang dibutuhkan.

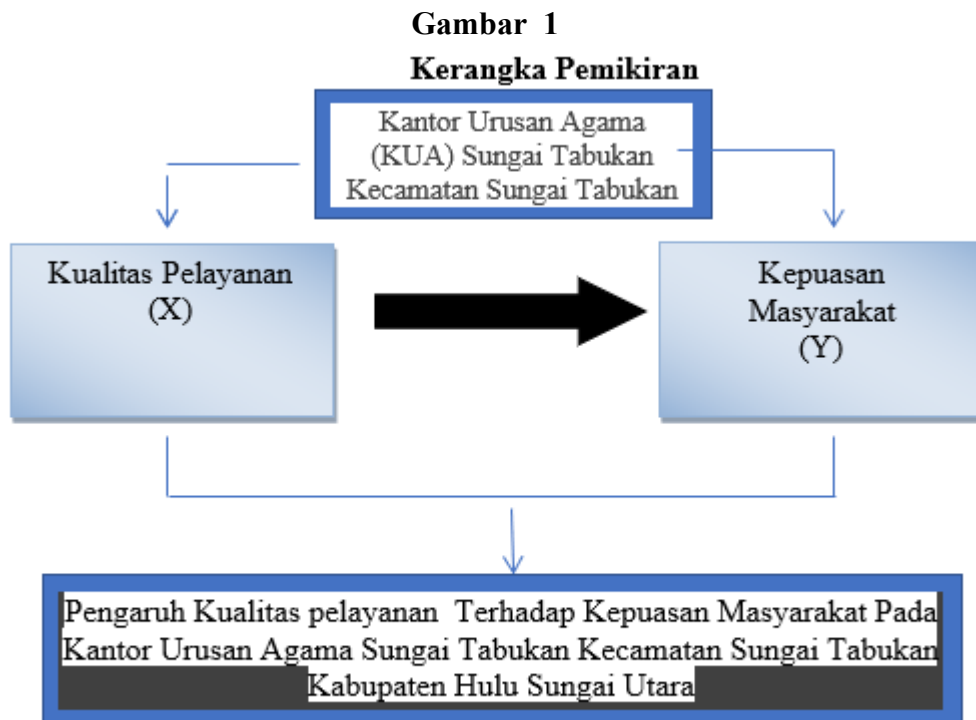
Permasalahan lainnya juga terlihat dari aspek kedisiplinan dan responsivitas petugas pelayanan. Masih terdapat keterlambatan pelayanan, kurang cepatnya petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta sikap pelayanan yang dinilai kurang ramah oleh sebagian masyarakat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di KUA Sungai Tabukan.

Kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang baik diyakini mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang responsif, ramah, tepat waktu, serta didukung oleh fasilitas yang memadai akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA Sungai Tabukan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kantor Urusan Agama (KUA) mengaktualisasikan dirinya sebagai pilar fundamental Kementerian Agama dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang krusial, mencakup spektrum administrasi perkawinan hingga bimbingan spiritual keagamaan. KUA Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memikul tanggung jawab sebagai mediator strategis dalam membedah solusi atas problematika sosial guna mengeskalasi derajat kepuasan masyarakat. Berlandaskan pada regulasi Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan dipetakan melalui parameter sistemik, mekanisme prosedural, efisiensi durasi, hingga integritas perilaku aparatur. Riset ini dipicu oleh argumentasi bahwa keandalan kualitas pelayanan menjadi variabel determinan yang mendominasi persepsi kepuasan publik, khususnya dalam menghadapi dinamika operasional dan limitasi infrastruktur yang eksis di lokus penelitian Dengan kerangka pemikiran/ konseptual sesuai gambar dibawah ini :



Sumber : Hasil penelitian, 2026

2. METODE

Riset ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, yang diorientasikan untuk memaparkan fenomena pada objek studi secara komprehensif berdasarkan data faktual tanpa tendensi generalisasi yang meluas. Lokus penelitian ditetapkan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan lingkup populasi mencakup 36 individu yang mengakses layanan dalam kurun waktu dua bulan terakhir. Mengingat besaran populasi yang terbatas, pengambilan subjek riset dilakukan melalui teknik *total sampling* (sampel jenuh), di mana seluruh elemen populasi diintegrasikan sebagai sampel penelitian guna memperoleh data yang representatif. Keseluruhan prosedur kalkulasi dan pengolahan data numerik dioperasikan melalui bantuan piranti lunak statistik SPSS versi 25, guna menghasilkan estimasi parameter yang presisi, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara saintifik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabulasi data identitas responden, distribusi jenis kelamin didominasi oleh perempuan dengan persentase mencapai 63,9%, sementara laki-laki merepresentasikan 36,1% dari total sampel. Menilik pada klasifikasi usia, spektrum responden tersebar cukup variatif, di mana kelompok usia 21-30 tahun menjadi segmen terbesar (30,6%), diikuti oleh usia 41-50 tahun (25%), 31-40 tahun (22,2%), serta kelompok usia 15-20 tahun dan di atas 51 tahun yang masing-masing mencatatkan angka 11,1%. Dari aspek latar belakang pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA/SMK (50%), sedangkan jenjang D3 dan S1 masing-masing berkontribusi sebesar 11,1%, dan sisanya sebesar 27,8% berasal dari kualifikasi pendidikan lainnya.

Melalui analisis detail terhadap respons instrumen, teridentifikasi sejumlah titik krusial yang menunjukkan persepsi "tidak puas" dari masyarakat. Pada variabel kualitas pelayanan (X), ketidakpuasan muncul secara minor pada indikator responsivitas pegawai (X5), ketanggapan pelayanan (X6), dan aspek nondiskriminatif (X9), yang masing-masing mencatatkan angka 2,8%. Namun, degradasi kepuasan terlihat lebih signifikan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y), khususnya pada aspek prosedur layanan (Y11), durasi sosialisasi (Y13), keramahan petugas (Y17), serta mekanisme penerimaan pengaduan (Y18), di mana masing-masing indikator tersebut mencatatkan angka ketidakpuasan sebesar 13,9%. Selain itu, dimensi waktu pelaksanaan layanan (Y12) juga mendapatkan sorotan negatif dari 11,1% responden, yang mengindikasikan adanya urgensi pembenahan pada efisiensi birokrasi dan perilaku afektif petugas. Adapun rincian persebaran nilai validitas untuk setiap butir pernyataan tersaji secara komprehensif dalam tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel X (Kualitas Pelayanan)	r Hitung	r tabel	Status
X1	0,645	0,396	Valid
X2	0,687	0,396	Valid
X3	0,697	0,396	Valid
X4	0,768	0,396	Valid
X5	0,744	0,396	Valid
X6	0,863	0,396	Valid
X7	0,852	0,396	Valid
X8	0,857	0,396	Valid
X9	0,776	0,396	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS versi 25, 2026

Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)	r Hitung	r tabel	Status
Y10	0,789	0,396	Valid
Y11	0,813	0,396	Valid
Y12	0,790	0,396	Valid
Y13	0,779	0,396	Valid
Y14	0,598	0,396	Valid
Y15	0,564	0,396	Valid
Y16	0,745	0,396	Valid
Y17	0,837	0,396	Valid
Y18	0,876	0,396	Valid
Y19	0,865	0,396	Valid
Y20	0,794	0,396	Valid
Y21	0,458	0,396	Valid
Y22	0,453	0,396	Valid

Seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena secara konsisten melampaui parameter minimal koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,6. Adapun rincian perolehan nilai reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dicermati pada tabulasi berikut:

Tabel 3

Tabel 4

Uji reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	9

Uji reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	13

Sumber : Hasil output SPSS 25, 2026

Dikonfirmasi bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Justifikasi ini bersandar pada perolehan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,20 yang secara signifikan melampaui ambang batas signifikansi 0,05. Terpenuhinya asumsi normalitas ini mengindikasikan bahwa sampel yang dianalisis mampu merepresentasikan karakteristik populasi secara akurat, Parameter hasil pengujian tersebut dapat dicermati:

Gambar 1
 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar- zed Residual	
N		36	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	5.60206580	
Most Extreme Differences	Absolute	.077	
	Positive	.065	
	Negative	-.077	
Test Statistic		.077	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.850	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.841
		Upper Bound	.859

Sumber : Hasil output SPSS Versi 25, 2026

Nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,225, yang secara signifikan lebih besar dari parameter 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diinterpretasikan secara statistik bahwa terdapat hubungan yang linear dan konsisten antara variabel bebas dengan variabel terikat. Terpenuhinya asumsi ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan mampu memetakan korelasi antar-variabel secara akurat, sehingga layak untuk diteruskan ke tahap analisis inferensial. Rincian data pengujian linearitas tersebut dipaparkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5
 Hasil Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan masyarakat * kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	1595.572	15	106.371	3.882	.003
		Linearity	1045.229	1	1045.229	38.142	.000
		Deviation from Linearity	550.343	14	39.310	1.435	.225
Within Groups			548.067	20	27.403		
Total			2143.639	35			

Sumber : Hasil output SPSS Versi 25, 2026

Guna mendeteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas, peneliti mengaplikasikan Uji Glejser dengan meninjau angka signifikansi pada tabel *coefficients*. Landasan pengujian ini menetapkan bahwa suatu model diklaim bebas dari penyimpangan varians apabila skor signifikansinya lebih dari 0,05. Namun, jika probabilitasnya kurang dari itu, berarti terdapat

ketidaksamaan varians residual. Merujuk pada luaran komputasi data, dimensi kualitas pelayanan menorehkan angka signifikansi di level 0,510. Karena perolehan tersebut mutlak berada di atas batas toleransi 0,05 ($0,510 > 0,05$), dapat disimpulkan secara meyakinkan bahwa tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas pada model regresi ini. Keadaan ini menjamin terciptanya situasi homoskedastisitas—di mana varians sisaan antar-observasi terbukti konstan—yang menjadikan instrumen ini mumpuni untuk keperluan proyeksi. Paparan lengkap mengenai luaran evaluasi ini tersaji pada tabel berikut:

Tabel 6
Tabel coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.260	4.199		1.729	.093
	kualitas pelayanan	-.081	.121	-.113	-.666	.510

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel di atas mengindikasikan perolehan nilai probabilitas sebesar 0,510. Mengingat skor tersebut sukses melewati ambang 0,05, dapat dikonfirmasi bahwa asumsi homoskedastisitas (keseragaman varians residual) telah terpenuhi dan regresi ini aman dari isu heteroskedastisitas. Lebih lanjut, legitimasi penerimaan H_a disahkan oleh superioritas besaran t-hitung (5,688) jika disandingkan dengan t-tabel (2,03224). Konsekuensi logis dari temuan ini membuktikan adanya dampak kausalitas yang substansial dari Kualitas Pelayanan sebagai prediktor terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Sungai Tabukan. Detail penjabaran dari evaluasi hipotesis ini tersaji pada segmen di bawah:

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.923	7.250		.679	.502
	kualitas pelayanan	1.188	.209	.698	5.688	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Hasil output SPSS versi 25, 2026

Evaluasi terhadap koefisien determinasi mendemonstrasikan angka 0,488 sebagai representasi kekuatan pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Perolehan nilai ini merefleksikan bahwa dimensi pelayanan sanggup menyumbangkan kontribusi hingga 48,8% (dibulatkan menjadi 49%) terhadap tinggi rendahnya kepuasan warga yang berurusan

di KUA Sungai Tabukan. Sementara itu, deviasi sisa sebesar 51,2% diasumsikan sebagai produk dari variabel-variabel lain di luar kerangka model riset ini. Penjabaran lebih lanjut terkait perhitungan statistik ini dapat ditelaah pada tabel di bawah:

Tabel 8
Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.488	.473	5.684

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : Hasil output SPSS Versi 25 , 2026

Persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 4,923 + 1,188X$

Pembahasan

Distribusi gender responden menunjukkan dominasi kelompok perempuan dengan proporsi mencapai 63,9%, sementara konstituen laki-laki merepresentasikan 36,1% dari total sampel. Meninjau dari aspek kronologis atau klasifikasi usia, spektrum responden terkonsentrasi pada segmen usia produktif, di mana kelompok 21-30 tahun menjadi entitas terbesar dengan persentase 30,6%, disusul oleh kelompok usia 41-50 tahun sebesar 25%, dan usia 31-40 tahun sebanyak 22,2%. Adapun kelompok usia remaja (15-20 tahun) serta kelompok usia senior (51 tahun ke atas) mencatatkan angka yang setara, yakni masing-masing sebesar 11,1%.

Selanjutnya, profil responden berdasarkan kualifikasi akademik menunjukkan bahwa separuh dari total konstituen (50%) merupakan lulusan jenjang SMA/SMK. Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan tinggi pada tingkat Diploma (D3) dan Sarjana (S1) memiliki keterwakilan yang identik, yakni masing-masing sebesar 11,1%. Sisanya, sebesar 27,8% responden, berasal dari kategori latar belakang pendidikan lainnya. Diversitas profil demografis ini memberikan gambaran komprehensif mengenai latar belakang masyarakat yang mengakses layanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan.

Dalam pilihan hasil angket hanya ada 10 butir pertanyaan angket yang didalamnya terdapat jawaban tidak puas yaitu 3 butir pertanyaan angket dari variabel x dan 13 butir pertanyaan angket dari variabel Y. yaitu X5 dengan butir pernyataan pegawai KUA merespon dengan cepat sebesar 2,8%. X6 dengan butir pernyataan pegawai melakukan pelayanan dengan tanggap sebesar 2,8 %, X9 dengan butir pernyataan pegawai tidak diskriminatif sebesar 2,8%, Y 10 dengan butir pernyataan persyaratan yang diajukan petugas sebesar 2,2 % Y11 dengan butir prosedur yang disampaikan petugas Sebesar 13,9 %, Y12 dengan butir pernyataan waktu pelaksanaan layanan sebesar 11,1 %., Y13 dengan butir pernyataan waktu pelaksanaan sosialisasi sebesar 13,9%. Y14 dengan butir pernyataan biaya layanan sebesar 5,6 %. Y15 dengan butir pernyataan penataan tempat layanan Sebesar 5,6 %. Y16 dengan butir pernyataan kemampuan dalam mengkomunikasikan layanan secara jelas sebesar 8,3%, Y17 dengan butir pernyataan sikap keramahan petugas sebesar 13,9%, Y18 dengan butir pernyataan sikap petugas dalam menerima pengaduan masyarakat sebesar 13,9%, Y 19 dengan butir pernyataan sikap petugas dalam menerima masukan sebesar 8,3%, Y20 dengan butir pernyataan sikap petugas dalam menangani keluhan masyarakat sebesar 2,8%, Y21 dengan butir pernyataan penyediaan sarana sebesar 2,8% dan Y22 dengan butir pernyataan pemeliharaan atas kerusakan sarana sebesar 5,6%.

seluruh item kuesioner memmanifestasikan nilai r hitung yang secara konsisten melampaui koefisien r tabel sebesar 0,396 ($n=36$). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam variabel X maupun Y terjustifikasi valid dan mumpuni untuk mengukur parameter penelitian. Selanjutnya, verifikasi asumsi klasik mengonfirmasi bahwa data terdistribusi secara normal melalui prosedur *Kolmogorov-Smirnov* dengan perolehan nilai *Asymp. Sig.* 0,20 ($> 0,05$). Selaras dengan itu, pengujian linearitas menghasilkan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,225 ($> 0,05$), yang membuktikan adanya korelasi linier yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Selain itu, model dinyatakan steril dari gangguan heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser, di mana nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan mencatatkan angka 0,510, yang jauh melampaui ambang batas 0,05.

Melalui prosedur analisis regresi linier sederhana, berhasil dikonstruksi model persamaan $Y = 4,923 + 1,188X$, yang merefleksikan arah hubungan positif antar-variabel. Dalam pengujian hipotesis secara parsial, ditemukan nilai t -hitung sebesar 5,688 yang secara mutlak mengekspansi nilai t -tabel sebesar 2,03224 pada derajat kebebasan (df) 34. Karena besaran t -hitung melampaui parameter t -tabel ($5,688 > 2,03224$), maka hipotesis alternatif (H_a) dinyatakan diterima secara sah. Temuan empiris ini memberikan landasan argumentasi yang kuat bahwa terdapat pengaruh signifikan dan nyata dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan regresi sebesar $Y = 4,923 + 1,188X$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t -hitung sebesar 5,688 lebih besar dibandingkan t -tabel sebesar 2,03224, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KUA Sungai Tabukan.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 48,8% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Temuan penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan dan ketanggapan pelayanan, kejelasan informasi prosedur, keramahan petugas, penanganan pengaduan masyarakat, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan. Secara umum, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA Sungai Tabukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan agar Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas, keramahan dalam melayani, serta kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pembinaan dan pengawasan terhadap pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, disiplin, dan tidak

diskriminatif kepada seluruh masyarakat pengguna layanan. Selain itu, KUA Sungai Tabukan juga perlu memperhatikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana serta prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, perangkat pendukung administrasi, dan media informasi pelayanan yang memadai guna menciptakan kenyamanan masyarakat saat menerima layanan. Penelitian ini juga menyarankan agar dilakukan sosialisasi secara berkala terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan dengan lebih baik. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet
- [2] Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan & Penulisan Skripsi Sarjana Stara 1 (S1) Tidak di Terbitkan*.
- [3] Anggara, Sahya..2025.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Stia.
- [4] Afifudin, dan Beni Ahmad Saebani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka setia..
- [5] Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- [6] Bharmawan, A. S., Hanif, N., & Pustaka, S. M. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. SCOPINDO Media Pustaka.
- [7] Dakhi, P. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Terbaru)*. CV. Nulis Hemat Indonesia.
- [8] Emzir. 2016. *Metodologi Penelitian Analisis Data*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- [9] Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- [10] Gunawan, Et al. 2023. *Dasar-Dasar Manajemen (Konsep, Perinsip, dan Teori)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- [11] Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- [12] Ibrahim. 2018. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabede,cv.
- [13] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Unitomo Press.
- [14] Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [15] Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*.Alfabeta. CV: Bandung.