

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI KUA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2026

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION OF SERVICE USERS AT KUA KARAU KUALA DISTRICT IN 2026

**HARLINA
KURNIATY**

STIE DAHANI
DAHANAI, BUNTOK,
KALIMANTAN
TENGAH, INDONESIA

*email:
ilyin0722@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai KUA Tahun 2026 baik secara parsial maupun simultan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Kualitas Layanan Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985,1988,2015) dalam (Sinollah & Masruro, 2019) dan teori Kepuasan Pasien Menurut Supranto (2011) dalam (Supriyadi, 2020)

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik Pengujian Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji f. Alat analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan SPSS Versi 22.

Hasil yang diperoleh dalam perhitungan regresi linear berganda adalah $Y = 5,707 + 1.026X_1 + 0,336X_2 + 1.180X_3 + 0,176X_4 + 1.063X_5$ dimana nilai (a) sebesar 5,707, nilai koefisien (b1X1) adalah 1.026, nilai koefisien (b2X2) adalah 0,336, nilai koefisien (b3X3) adalah 1.180, nilai koefisien (b4X4) adalah 0,176, dan nilai koefisien (b5X5) adalah 1.063. Dari variabel tersebut, Bukti Fisik/Tangible (X1), Tanggapan/Responsiveness (X3), dan Empati/Empathy (X5) yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan Keandalan/Reliability (X2), Jaminan/Assurance (X4) yang tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Jawaban hipotesis dari variabel X terhadap Y berdasarkan uji signifikansi atau uji T dengan hasil X1 berpengaruh, X2 tidak berpengaruh, X3 berpengaruh, X4 tidak berpengaruh, dan X5 berpengaruh. Dari hasil uji F simultan dengan perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,628 > 2,47$) dan nilai signifikan $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya Bukti Fisik/Tangible, Keandalan/Reliability, Tanggapan/Responsiveness, Jaminan/Assurance, dan Empati/Empathy secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pengguna layanan KUA Karau Kualan tahun 2026.

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality on employee performance at the KUA (Regional Office of Religious Affairs) in 2026, both partially and simultaneously.

The theories used in this study are the theory of service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, 1988, 2015) in Sinollah & Masruro, 2019, and the theory of patient satisfaction according to Supranto (2011) in Supriyadi, 2020.

This study employed a descriptive quantitative method, with data collection techniques including observation, interviews, documentation, and questionnaires. Instrument testing techniques used included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression, t-tests, and f-tests. The data analysis tool used is Multiple Linear Regression Analysis using SPSS Version 22.

The results obtained in the multiple linear regression calculation are $Y = 5.707 + 1.026X_1 + 0.336X_2 + 1.180X_3 + 0.176X_4 + 1.063X_5$ where the value of (a) is 5.707, the coefficient value (b1X1) is 1.026, the coefficient value (b2X2) is 0.336, the coefficient value (b3X3) is 1.180, the coefficient value (b4X4) is 0.176, and the coefficient value (b5X5) is 1.063. Of these variables, Tangible Evidence (X1), Responsiveness (X3), and Empathy (X5) have the greatest influence on Customer Satisfaction (Y), while Reliability (X2) and Assurance (X4) have no influence on Customer Satisfaction (Y).

The hypothetical answer to variable X on Y is based on a significance test or T-test with the results X1 has an effect, X2 has no effect, X3 has an effect, X4 has no effect, and X5 has an effect. From the results of the simultaneous F test with the calculation F count $>$ F table ($22.628 > 2.47$) and a significance value < 0.05 ($0.000 < 0.05$). Therefore, it can be concluded that H_a is accepted and H_o is rejected, which means that Physical/Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy simultaneously (together) have a significant effect on User Satisfaction of KUA Karau Kualan services in 2026.

Keywords: Service Quality, Service User Satisfaction



PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya bidang urusan agama Islam. Kantor Urusan Agama telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran, fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala harus selalu diupayakan. Realita dilapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama.

Kantor Urusan Agama (KUA) di kecamatan, berlandaskan Peraturan Menag No 24 Tahun 2024, memiliki tugas pokok melaksanakan layanan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kecamatan. Fungsi utamanya meliputi pencatatan dan pengawasan nikah/rujuk, pembinaan keluarga sakinah, pengelolaan produk halal, zakat/wakaf, kemasjid, hisab ruykat, serta bimbingan manasik haji

Kualitas Pelayanan atau yang biasa dikenal dengan *servicenquality* adalah kesungguhan sifat dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan dalam membuat pelanggan merasa terpuaskan kebutuhannya baik secara lisan maupun tersirat dari pelanggan tersebut (Kotler & Keller, 2016:440). Tjiptono (2014:268) dalam (Latour 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terfokus pada usaha

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang akurat dalam memberikannya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi setiap pelanggan. Tjiptono (2014:268) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulannya tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono (2014:282) mencantumkan lima elemen kunci atau penentu kualitas layanan dalam (Latour 2018), lima elemen kunci tadi adalah, Berwujud, khususnya dalam bentuk bahan, peralatan, dan karakteristik fisik yang dapat diamati secara eksternal yang dapat dinilai baik, Empati, atau kemauan karyawan untuk menjalin hubungan yang positif, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada setiap pelanggan, dan memahami kebutuhan mereka, Daya tanggap, atau kemampuan dan keinginan anggota staf untuk memberikan layanan tepat waktu. kemauan anggota staf untuk segera dan dengan ramah memenuhi kebutuhan pelanggan. Keandalan, atau kapasitas untuk memberikan layanan dengan segera, tepat, konsisten, dan dengan standar yang tinggi. Jaminan, yang mencakup keahlian, kemahiran, kesopanan, dan keandalan.

Kotler (2003) mendefinisikan kepuasan sebagai kesadaran antara kinerja produk dan persepsi pribadi. Ini adalah tingkat dimana orang merasakan kebahagiaan dan kekecewaan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) mengusulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah multidimensi, dan mudah dipengaruhi oleh kualitas layanan, konteks, dan faktor pribadi.

Kepuasan pengguna layanan KUA menjadi indikator terpenting dalam menilai keberhasilan pelayanan di KUA Kecamatan Karau Kuala. Kepuasan akan hasil layanan merupakan cerminan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima, tetapi di lapangan sering mungkin saja terjadi perbedaan antara harapan Masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Para Masyarakat sering kali mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, profesional dan responsif, namun sering kali mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan tersebut

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), Berwujud (Tangible) secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan Berwujud (Tangible), secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

METODOLOGI

Variabel Bebas / *Independent Variable* (X) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:268) "Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan". (Handayani 2020) Menurut Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan 5 faktor utama yaitu: Berwujud (Tangible), Empati (Empathy), Daya tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

Variabel Terikat / *Dependent Variable* (Y) Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu suatu variabel yang memiliki ketergantungan antara variabel yang satu dengan yang lain, sedangkan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan Masyarakat pengguna layanan KUA Dusun Selatan.

Indikator dalam mengukur Kepuasan Masyarakat menurut Supranto (2011) dalam (Supriyadi, 2020) yaitu :Ketersediaan layanan (*availability of service*), Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of Service*), Ketepatan Waktu Pelayanan (*Timeliness of Service*), Profesionalisme Pelayanan (*Professionalism of Service*), Kepuasan Keseluruhan Pelayanan (*Overall Satisfaction with Service*).

Sample

Sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah menggunakan layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) 5%, tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh nilai $Z = 1,96$, dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Dengan memasukkan kedalam rumus diatas maka:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n = 96,04$$
$$= 100$$

Berdasarkan hasil hitung sampel, diperoleh angka 96,04 untuk jumlah sampel minimum, tetapi penulis membulatkannya menjadi 100 responden untuk mengurangi kesalahan pengisian kuesioner.

Teknik Pengujian Instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini ;

1. Uji Validitas Data
2. Uji Reliabilitas Data
3. Uji Asumsi Klasik

Regresi Linear Berganda

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2019:275) Analisis Regresi Ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.

Persamaan Regresi untuk dua Prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Uji t hitung dan t tabel

Uji T atau Uji Parsial digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Terikat (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan KUA Kecamatan Karau Kualayang diteliti. Signifikan dalam hal ini artinya pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk :

1. Jika $Thitung < Ttabel$ maka H_0 diterima, Artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja komisi pemilihan umum kabupaten barito selatan tahun 2026
2. Jika $Thitung > Ttabel$ maka H_0 ditolak, Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja komisi pemilihan umum kabupaten barito selatan tahun 2026

Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat didalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji Signifikan apakah semua variabel independen (X) kualitas pelayanan yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) kinerja

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2021), sebagai berikut

$$F_n = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan

- R : Koefisien Korelasi Ganda
k : Jumlah Variabel Independen
n : Jumlah Anggota Sampel

Uji Hipotesis

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2019:242) Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis itu harus

dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pengertian hipotesis tersebut adalah untuk hipotesis penelitian. Sedangkan secara statistik hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dan sampel penelitian (statistik).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Adapun uji Validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_i) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Validitas Kualitas Pelayanan (X1)			
Item	R hitung	R table	Ket
1.	0,910	0.196	Valid
2.	0,881	0.196	Valid
3.	0,900	0.196	Valid
4.	0,904	0.196	Valid
5.	0,904	0.196	Valid
6.	0,914	0.196	Valid
7.	0,915	0.196	Valid
8.	0,917	0.196	Valid
9.	0,894	0.196	Valid
10.	0,860	0.196	Valid

Sumber: Data Olahan Januari 2026

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Adapun uji validitas untuk variabel Kepuasan Masyarakat (y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)			
Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0,792	0.196	Valid
2.	0,766	0.196	Valid
3.	0,732	0.196	Valid
4.	0,721	0.196	Valid
5.	0,807	0.196	Valid
6.	0,739	0.196	Valid
7.	0,742	0.196	Valid
8.	0,758	0.196	Valid
9.	0,634	0.196	Valid

Sumber: Data Olahan Januari 2026

Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Realibilitas Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
X ₁	0,750	0,60	0,750
X ₂	0,771	0,60	0,771
X ₃	0,789	0,60	0,789
X ₄	0,808	0,60	0,808
X ₅	0,786	0,60	0,786
Y	0,899	0,60	0,899

1. Pada 2 item pernyataan variabel Berwujud (Tangible) pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,750 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
2. Pada 2 item pernyataan variabel Empati (Emphaty) pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,771 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
3. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikasi 5%, nilai koefisien realibilitas

(Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,789 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

4. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,808 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
5. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,786 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
6. Pada 9 item pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,899 > 0,6$ maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah sangat reliable atau terpercaya.

Uji Regresi Linier Berganda
Tabel
Hasi Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Unstandardized Coefficients		
Model	Constant	B
Berwujud		1.026
Empati		0,336
Daya Tanggap	5,707	1.180
Keandalan		0,176
Jaminan		1.063

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linear dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e.$$

$$Y = 5,707 + 1.026X_1 + 0,336X_2 + 1.180X_3 + 0,176X_4 + 1.063X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat α = Konstanta

X_1 = Berwujud X_2 = Empati

X_3 = Daya Tanggap X_4 = Keandalan

X_5 = Jaminan e = Error term

Dari persamaan di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta bernilai positif sebesar 5,707 menunjukkan bahwa, apabila variabel independen Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), dianggap konstan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 5,707. Nilai koefisien Berwujud sebesar 0,104 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Berwujud (X_1) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 1,04 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- b. Nilai koefisien Bukti fisik sebesar 1,026 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Bukti fisik (X_1) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 1,026 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai koefisien Daya Tanggap sebesar 0,098 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Daya Tanggap (X_3) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,98 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- c. Nilai koefisien Keandalan sebesar 0,336 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Keandalan (X_2) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,336 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai koefisien Jaminan sebesar 0,483 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Jaminan (X_5) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 4,83 poin dengan asumsi variabel lain konstan
- d. Nilai koefisien Ketanggapan sebesar 1.180 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Ketanggapan (X_3) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 1.180 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- e. Nilai koefisien Jaminan sebesar 0,176 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Jaminan (X_4) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,176 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- f. Nilai koefisien Empati sebesar 1.063 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Empati (X_5) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 1.063 poin dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel terikat (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t table dengan kriteria uji sebagai berikut :

1. H_0 diterima apabila $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ (Tidak berpengaruh)
2. H_a diterima apabila $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ (Berpengaruh)

Uji T

Model	T (hitung)	Sig.
Berwujud	3,015	0,003
Empati	3,183	0,240
Daya Tanggap	3,540	0,001
Keandalan	3,590	0,556
Jaminan	3,591	0,001

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut :

$$T_{\text{tabel}} \quad \alpha = 5\% : 2 = 2,5\% = 0,025$$

$$df = n - k - 1,$$

$$= 100 - 5 - 1,$$

$$= 94$$

$$= 1,985$$

Keterangan : n = Jumlah

K = Jumlah variabel bebas

l = Konstan

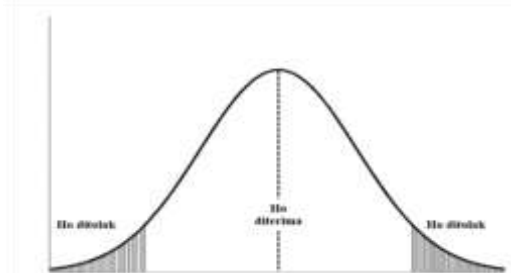
Berdasarkan tabel dapat dapat disimpulkan.

1. Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Bukti fisik (X1)

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 3,015 > nilai t tabel 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Bukti fisik (X1), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala

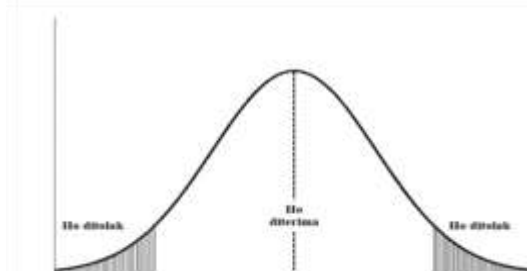
2. Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Kehandalan (X2)

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 3,183 < nilai t tabel 1,985 maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel Kehandalan (X2), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala



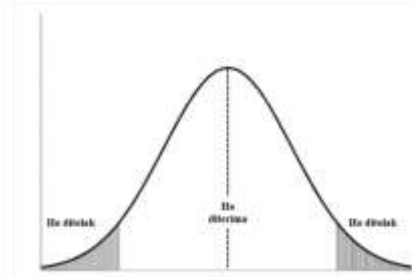
3. Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Ketanggapan (X3)

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 3,540 > nilai t tabel 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Ketanggapan (X3), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala



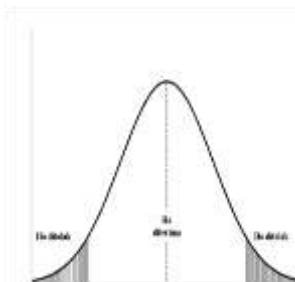
4. Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Jaminan (X4)

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 3,590 > nilai t tabel 1,985 maka Ha ditolak dan Ho diterima. Artinya variabel Jaminan (X4), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala



5. Hasil Uji Signifikansi Parsial Variabel Empati (X5)

Hasil uji t berdasarkan output dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 3,591 > nilai t tabel 1,985 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Empati (X5), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala



Uji F (F-Test) Uji Simultan

Uji f adalah uji untuk menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel Berwujud (X₁), dan Empati (X₂), Daya Tanggap (X₃), Keandalan (X₄) dan Jaminan (X₅) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Ketentuan dari uji f didapatkan dengan membandingkan nilai f hitung dengan f tabel dengan taraf signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05. Df1 = k-1 = 3-1 = 2 sedangkan df2 = n-k = 100-3 = 97, f tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 didapat f tabel sebesar 3,09. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kriteria signifikan.

- a. Jika nilai signifikan < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara simultan berpengaruh.
- b. Jika nilai signifikan > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Secara simultan tidak berpengaruh.
- c. Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima. Secara simultan berpengaruh.
- d. Jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak. Secara simultan tidak berpengaruh.

Hasil Uji f		
Model	f	Sig.
1	22,628	0,000

Sumber : Data Olahan Januari 2026

Dari hasil pengujian SPSS pada tabel diatas dapat diketahui bahwa F hitung 22,628 > F tabel 2,47 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak artinya Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Ketanggapan (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala

Uji Determinasi (R2)

Hasil koefisien determinasi (R2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi yang disajikan pada tabel berikut ini:

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0, 739	0, 546

Sumber : Data Olahan Januari 2026

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R^2 (R Square) sebesar 0,546 atau (54,6%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Karau Kuala sebesar 54,6 %, sedangkan sisanya sebesar 45,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh Berwujud (X₁), Emapti (X₂), Daya Tanggap (X₃), Keandalan (X₄) dan Jaminan (X₅) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut

Hasil Uji Hipotesis			
Kode	Hipotesis	Hasil	Keterangan
H ₁	Bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha diterima Ho ditolak	Adanya pengaruh Bukti fisik secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala
H ₂	Kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha ditolak Ho diterima	Tidak adanya pengaruh Kehandalan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala
H ₃	Ketanggapan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha diterima Ho ditolak	Adanya pengaruh Ketanggapan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala
H ₄	Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha ditolak Ho diterima	Tidak adanya pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala
H ₅	Empati berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha diterima Ho ditolak	Adanya pengaruh Empati secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala
H ₆	Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala	Ha diterima Ho ditolak	Adanya pengaruh Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Karau Kuala

Pembahasan Hasil Penelitian

Bukti Fisik (Tangibles) (X1)

Dari hasil hitung dapat di liat Bukti Fisik (Tangibles) secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026. Bukti Fisik (Tangibles) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,750 dan t-hitung 3,015 > t tabel 1,985, sementara rentang skala variabel Bukti Fisik (Tangibles) berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 753 berada antara 680-839, (Tabel 4.24 Rentang Skala Variabel Tangibles atau Bukti Fisik) hal tersebut diatas menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

XI.1 dengan nilai 0,910 (valid) dengan bunyi pernyataan “fasilitas fisik KUA Kecamatan Karau Kuala sesuai dengan standar”

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas fisik KUA Kecamatan Karau Kuala dan pertanyaan untuk kepala KUA Kecamatan Karau Kuala “Bagaimana bpk memastikan fasilitas fisik di KUA Kecamatan Karau Kuala sesuai standar dan siap digunakan?”,

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Masyarakat I:

"Saya melihat fasilitas fisik di kua cukup lengkap dan terlihat modern. Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala juga memberikan informasi secara lengkap terhadap permasalahan saya

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala :

"setiap hari kami selalu memastikan fasilitas fisik KUA Kecamatan Karau Kuala dalam kondisi baik dan bersih sehingga pengguna merasa nyaman saat berkunjung ke KUA

Hal ini sesuai dengan teori Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Masyarakat pengguna layanan KUA merasa percaya dan nyaman karena fasilitas fisik di KUA Kecamatan Karau Kuala tampak modern, bersih, dan rapi.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Bukti fisik (Tangibles) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah terbukti.

XI.2 dengan nilai 0,881 (valid) dengan bunyi pernyataan“ KUA Kecamatan Karau Kuala menyediakan Balai nikah yang nyaman untuk Masyarakat Pengguna Layanan”.

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah menurut Anda ruangan balai nikah sudah nyaman bagi Masyarakat Pengguna Layanan?”, kepada 1 orang pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apa yang Anda lakukan untuk menjaga kebersihan ruang dan kenyamanan Masyarakat Pengguna Layanan di ruang Balai nikah dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana Anda menjamin kenyamanan fasilitas ruang balai nikah untuk Masyarakat Pengguna Layanan?”.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut

Responden 1:

"Ruang balai nikahnya bersih dan rapi, tersedia tempat akad nikah dengan dekorasi yang baik, dan tersedia kipas angin. Meskipun tidak mewah, tapi cukup nyaman bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami saling bekerjasama antar pegawai untuk menjaga ruang tetap bersih. Untuk kenyamanan Masyarakat Pengguna Layanan, kami selalu pastikan balai nikah dan ruangan-ruangan lainnya bersih setelah di gunakan.

Hal ini sesuai dengan teori Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa nyaman karena KUA Kecamatan Karau Kuala memiliki ruangan yang bersih, memiliki tempat duduk yang memadai, dan dilengkapi fasilitas dasar seperti kipas angin.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Bukti fisik (Tangibles) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah terbukti.

Keandalan (Reliability) (X2)

penelitian yang menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*) secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026 yaitu, Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,771, dan $t\text{-hitung } 1,183 < t \text{ tabel } 1,985$, sementara rentang skala variabel Keandalan (*Reliability*) berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 778 berada antara 680-839 (*Tabel 4.26 Rentang Skala Variabel Reability atau Kehandalan*) hal tersebut diatas menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

X2.1 dengan nilai 0,900 (valid) dengan bunyi pernyataan “Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala di KUA Kecamatan Karau Kuala tidak pernah membeda-bedakan pelayanan yang di berikan pada Masyarakat Pengguna Layanan”.

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala memperlakukan semua Masyarakat Pengguna Layanan secara adil tanpa membeda-bedakan?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana Anda mengawasi agar seluruh Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan Masyarakat Pengguna Layanan?”.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

“Saya merasa puas dengan pelayanan di KUA Kecamatan Karau Kuala. Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terlihat ramah dan profesional dalam menghadapi Masyarakat Pengguna Layanan.

terhadap Masyarakat Pengguna Layanan anak memerlukan pendekatan yang lebih komunikatif dan ramah.”

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Setiap Masyarakat Pengguna Layanan memiliki hak yang sama untuk mendapat pelayanan. Kami tidak pernah melihat status Masyarakat Pengguna Layanan. Semua dilayani berdasarkan antrean dan prosedur yang berlaku, sesuai SOP KUA Kecamatan Karau Kuala."

"Saya tekankan prinsip pelayanan yang setara kepada semua Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala. karena kami berpegang pada SOP yang berlaku.

Hal ini sesuai dengan teori Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Karau Kuala

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala terbukti.

X2.2 dengan nilai 0,904 (valid) dengan bunyi pernyataan “Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala menjelaskan proses pemeriksaan dan prosedur nikah dengan jelas dan mudah dipahami”.

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala menjelaskan hasil pemeriksaan dan prosedur nikah dengan jelas dan mudah dipahami?”, kepada 1 orang pegawai di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “bagaimana cara anda dalam menjelaskan prosedur pemeriksaan

kepada Masyarakat Pengguna Layanan agar mudah dipahami?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apa yang dilakukan KUA Kecamatan Karau Kuala untuk memastikan Masyarakat Pengguna Layanan memahami proses pemeriksaan dan prosedur nikah

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden I:

"Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala menjelaskan proses pemeriksaan dan prosedur nikah dengan jelas sehingga kami mudah memahaminya. "

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Saya berusaha menggunakan bahasa yang sederhana yang mudah di pahami masyarakat awam tetapi tetap sesuai dengan prosedur. Misalnya untuk persyaratan nikah, petugas menjelaskan alurnya dengan jelas dan lengkap sehingga saya tidak perlu bolak balik bertanya ke KUA.

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami sediakan lembar informasi tentang persyaratan nikah Selain itu, Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala juga wajib menjelaskan secara langsung kepada masyarakat untuk menghindari kesalahan penafsiran .

Hal ini sesuai dengan teori Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Keandalan (*Reliability*)berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala terbukti.

(Responsiveness) (X3)

Bukti dari penelitian yang menunjukkan bahwa Tanggapan (*Responsiveness*) secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026 yaitu, Tanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,789, dan t-hitung 3,540 > t tabel 1,985, sementara rentang skala variabel Tanggapan (*Responsiveness*) berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 769 berada antara 680-839. (Tabel 4.28 Rentang Skala Variabel Responsiveness atau Ketanggapan) hal tersebut diatas menunjukkan bahwa Tanggapan (*Responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

X3.1 dengan nilai 0,904 (valid) dengan bunyi pernyataan “Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala cepat dalam menjawab pertanyaan Masyarakat Pengguna Layanan”.

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan

“Apakah Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala cepat dalam menjawab pertanyaan atau keluhan Anda?”, kepada I orang dengan pertanyaan “Bagaimana Anda merespons pertanyaan atau kekhawatiran Masyarakat Pengguna Layanan selama proses pemeriksaan nikah?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana Anda memastikan bahwa Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala cepat merespons pertanyaan atau kebutuhan Masyarakat Pengguna Layanan?”.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden I:

"Ya, saya langsung mendapat jawaban saat bertanya soal prosedur nikah. Petuganya juga ramah sehingga saya merasa dilayani dengan baik."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami selalu berusaha menjawab dengan tenang dan ramah. Bahkan jika sedang sibuk, kami tetap memberi perhatian dan menjawab dengan sabar karena kami tahu Masyarakat Pengguna Layanan menginginkan jawaban atas semua pertanyaan mereka."

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Setiap Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala kami latih untuk memiliki empati dan komunikasi efektif. Kami juga pasang kuesioner singkat di akhir pelayanan dan kotak saran untuk memantau sejauh mana kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan. Bila ditemukan keluhan keterlambatan respon, kami tindak langsung dan evaluasi pada rapat bulanan."

Hal ini sesuai dengan teori Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, serta kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa puas karena respon yang diberikan oleh Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terhadap pertanyaan dan kebutuhan Masyarakat Pengguna Layanan tergolong baik, ramah, dan cukup cepat.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Tanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah terbukti.

X3.2 dengan nilai 0,914 (valid) dengan bunyi pernyataan “Masyarakat Pengguna Layanan tidak perlu menunggu lama untuk dapat mendaftar nikah selama persyaratan telah terpenuhi”

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Anda harus menunggu lama untuk dapat mendaftar akad nikah”, kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau dengan pertanyaan “Apa tindakan Anda jika ada Masyarakat Pengguna Layanan yang merasa keberatan karena waktu tunggu terlalu lama?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apa upaya KUA Kecamatan Karau Kuala untuk meminimalkan waktu tunggu pendaftaran nikah.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"kami tidak memerlukan waktu lama untuk dapat mendaftarkan akad nikah karna seluruh berkas kami sudah lengkap dan telah di verifikasi oleh petugas KUA, waktu tunggu dari pendaftaran sampai pelaksanaan kurang lebih sepuluh hari kerja. Karna pelaksanaan akad nikah kami di KUA dan dalam hari kerja maka kami tidak di kenakan biaya sama sekali"

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Selama persyaratan calon pengantin lengkap kami selalu melaksanakan proses akad nikah sesuai tanggal yang di inginkan catin.

Hal ini sesuai dengan teori Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, serta kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Tanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah terbukti.

Penelitian Jaminan (*Assurance*) (X4)

Bukti dari penelitian yang menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026 yaitu, Tanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,808, dan t-hitung 0,590 < t tabel 1,985, sementara rentang skala variabel Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 769 berada antara 680-839 (*Tabel 4.30 Rentang Skala Variabel Assurance atau Jaminan*)

X4.1 dengan nilai 0,915 (valid) dengan bunyi pernyataan “Semua Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala yang bekerja di KUA Kecamatan Karau Kuala memiliki pengetahuan yang sesuai dengan keilmuannya sehingga dapat membantu Masyarakat pengguna layanan dalam menyelesaikan permasalahannya.

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Anda merasa yakin bahwa Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala yang melayani adalah tenaga profesional?”, kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau dengan pertanyaan “Apa latar belakang atau pelatihan yang Anda miliki untuk menjalankan tugas sebagai Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana Anda menjamin bahwa semua Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala adalah tenaga profesional dan memiliki kompetensi di bidangnya?”.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"Saya yakin mereka profesional karena mereka tahu persis apa yang harus dilakukan, dan setiap langkah dilakukan dengan hati-hati mereka juga mampu menjelaskan berbagai pertanyaan terkait permasalahan yang kami hadapi.

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

Rata-rata pegawai di KUA kecamatan karau kuala berpendidikan SI dan Sebagian masih ada yang lulusan SMA/ sederajat. Pegawai di kua karau kuala juga rutin mengikuti pelatihan yang di adakan oleh kementrian agama.

Hal ini sesuai dengan teori Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala terbukti.

Empati (X5)

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Empati secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026 yaitu, Empati memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,786, dan t-hitung 3,591 > t tabel 1,985, sementara rentang skala variabel Empati berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 789 berada antara 680-839 (*Tabel 4.32 Rentang Skala Variabel Emphaty atau Perhatian*) hal tersebut diatas menunjukkan bahwa Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

X5.1 dengan nilai 0, 894 (valid) dengan bunyi pernyataan “KUA Kecamatan Karau Kuala memberikan jaminan kerahasiaan hasil dari pemeriksaan calon pengantin

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Anda merasa privasi atau kerahasiaan data anda terjaga dengan baik?”, kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apa yang Anda lakukan untuk menjaga kerahasiaan data pengguna layanan

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"Saya rasa cukup aman. Pegawai KUA dapat menjaga kerahasiaan data-data pribadi dan dokumen saya

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala'

"Hasil pemeriksaan nikah, atau pun konsultasi pribadi pengguna kami jaga kerahasiaannya dan hanya kami sampaikan pada pihak pihak yang berkepentingan saja.."

Hal ini sesuai dengan teori Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa nyaman dan tenang karena privasi dan kerahasiaan hasil pemeriksaan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah dijaga dengan sangat baik.

Dari uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala telah terbukti.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan (Y)

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati secara signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026 yaitu, Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,899 dan *f*-hitung 22,628 > *F* tabel 2,47 sementara rentang skala variabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan berada pada kategori pengalaman Baik dikarenakan skor total 3492 berada antara 3060-3779 (Tabel 4.34 Rentang Skala Variabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan) hal tersebut diatas menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala tahun 2026

Y.1 dengan nilai 0, 792 (valid) dengan bunyi pernyataan “Saya merasa puas pelayanan yang di berikan oleh Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala? Mengapa?”, kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “. Bagaimana Anda memastikan setiap Masyarakat Pengguna Layanan menerima pelayanan yang memadai dan tidak terabaikan?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana cara Anda menjamin bahwa fasilitas KUA Kecamatan Karau Kuala tersedia dan dalam kondisi baik untuk menunjang pelayanan ke pada Masyarakat Pengguna Layanan?”.

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"Saya cukup puas karena Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala mereka ramah dan Mereka memberikan arahan yang jelas saat pendaftaran hingga proses pemeriksaan selesai."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala:

Kami memiliki sistim pembagian tugas secara merata.

Saya selalu berusaha menyambut Masyarakat Pengguna Layanan dengan ramah dan fokus agar mereka merasa diperhatikan sejak awal datang."

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Untuk memastikan pelayanan berjalan lancar, kami memiliki sistem pemeliharaan berkala terhadap fasilitas di KUA Kecamatan Karau Kuala.

Hal ini sesuai dengan teori Pelayanan (Availability Of Service). Ketersediaan layanan merujuk pada sejauh mana layanan dapat diakses oleh pelanggan pada waktu yang mereka butuhkan. Dalam konteks KUA Kecamatan Karau Kuala, ini mencakup ketersediaan fasilitas, peralatan, dan tenaga medis yang diperlukan untuk melakukan pemeriksaan. Ketersediaan yang baik memastikan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan dapat mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tanpa hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di KUA Kecamatan Karau Kuala, terutama karena keramahan Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala, kejelasan informasi, dan kecepatan proses pemeriksaan.

Y.2 dengan nilai 0, 766 (valid) dengan bunyi pernyataan "Saya merasa puas dengan fasilitas yang bersih, modern serta dalam kondisi baik"

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kondisi fasilitas saat berkunjung ke KUA?",

kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan ".Bagaimana kondisi fasilitas dan peralatan yang Anda gunakan saat memeriksa Masyarakat Pengguna Layanan?",

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"Fasilitasnya bersih dan rapi. Saya lihat alat-alat yang digunakan juga dalam kondisi baik dan selalu dibersihkan sebelum digunakan."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala

"Fasilitas kami cukup lengkap dan dalam kondisi baik. dan area kerja bersih agar masyarakat yang berkunjung merasa nyaman."

Hal ini sesuai dengan teori Pelayanan (*Availability Of Service*). Ketersediaan layanan merujuk pada sejauh mana layanan dapat diakses oleh pelanggan pada waktu yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa nyaman karena kebersihan ruangan-ruangan dan fasilitas KUA yang tersedia modern dan juga terawat.

Y.3 dengan nilai 0, 732 (valid) dengan bunyi pernyataan "Saya merasa puas dengan respon Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Bagaimana tanggapan Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terhadap pertanyaan atau permintaan Anda?", kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Seberapa cepat Anda biasanya merespon pertanyaan atau permintaan Masyarakat Pengguna Layanan selama proses pemeriksaan?", dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Apa strategi Anda dalam membina Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala agar tanggap dalam menjawab pertanyaan dan permintaan Masyarakat Pengguna Layanan dengan cepat dan tepat?".

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden 1:

"Respon pegawai KUA sangat cepat. Saat saya bertanya soal prosedur, langsung dijawab tanpa berbelit-belit."

"Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala sangat membantu dan menjawab pertanyaan saya dengan ramah dan jelas."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Respon cepat adalah kunci kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan. Jika Masyarakat Pengguna Layanan bertanya, saya langsung menjawab dengan bahasa yang mudah dipahami. Saya juga sering menjelaskan dulu sebelum mereka bertanya, karena sebagian Masyarakat Pengguna Layanan tampak ragu atau malu bicara."

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Saya selalu tekankan pentingnya komunikasi yang responsif dan sopan kepada Masyarakat Pengguna Layanan. dan saya juga menilai Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala secara langsung melalui observasi serta umpan balik dari Masyarakat Pengguna Layanan. Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala juga diwajibkan menjawab pertanyaan Masyarakat Pengguna Layanan secara jelas dan tidak boleh menunda permintaan selama masih dalam kapasitas pelayanan."

Hal ini sesuai dengan teori Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of Service*). Ketanggapan pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan Masyarakat Pengguna Layanan dengan cepat dan efektif., ini mencakup seberapa cepat staf merespons pertanyaan Masyarakat Pengguna Layanan, memberikan bantuan, dan menangani permintaan layanan. Ketanggapan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi Masyarakat Pengguna Layanan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa para Masyarakat Pengguna Layanan merasa puas karena respon Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terhadap pertanyaan dan kebutuhan Masyarakat Pengguna Layanan tergolong cepat, ramah, dan profesional.

Y.4 dengan nilai 0, 721 (valid) dengan bunyi pernyataan "Saya merasa puas Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala siap membantu kapanpun di butuhkan".

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Apakah Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terlihat siap membantu saat Anda membutuhkan bantuan?", kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Apa yang Anda lakukan jika Masyarakat Pengguna Layanan terlihat bingung atau

kesulitan saat berada di KUA Kecamatan Karau Kuala?”, dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan “Bagaimana Anda menjamin kesiapan Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala untuk membantu Masyarakat Pengguna Layanan kapan pun dibutuhkan?.”

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden I:

"Ya, mereka terlihat siap dan cepat tanggap, bahkan sebelum saya meminta bantuan."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Saya langsung menanyakan apa yang bisa saya bantu. Saya berusaha membuat suasana lebih nyaman, terutama bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami menempatkan Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala di ruang KUA Kecamatan Karau Kuala secara penuh selama jam operasional. Kami juga memberikan pelatihan reguler untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan."

Hal ini sesuai dengan teori Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of Service*). Ketanggapan pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan Masyarakat Pengguna Layanan dengan cepat dan efektif. Dalam KUA Kecamatan Karau Kuala, ini mencakup seberapa cepat staf merespons pertanyaan Masyarakat Pengguna Layanan, memberikan bantuan, dan menangani permintaan layanan. Ketanggapan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi Masyarakat Pengguna Layanan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan merasa nyaman karena kesiapsiagaan dan kepedulian dari para Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala terhadap kebutuhan Masyarakat Pengguna Layanan telah berjalan sangat baik.

Y.5 dengan nilai 0, 807 (valid) dengan bunyi pernyataan "Saya merasa puas karna menunggu tidak terlalu lama untuk mendapatkan layanan."

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Bagaimana pendapat Anda tentang waktu tunggu untuk mendapatkan layanan ?",

kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Menurut Anda, bagaimana KUA Kecamatan Karau Kuala menjaga ketepatan waktu dalam pelayanan?", dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Bagaimana Anda mengatur agar waktu tunggu pelayanan, dapat berlangsung cepat dan efisien?."

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden I:

"Waktu tungguanya relatif singkat. Prosesnya cepat dan tertib."

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami bekerja sesuai jam kerja. Saat ramai pengunjung kami mempercepat proses tanpa mengurangi kualitas layanan. Koordinasi antar Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala juga penting agar tidak terjadi penumpukan Masyarakat Pengguna Layanan di satu titik."

Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Kami menggunakan sistem antrean yang sudah terkordinasi

Hal ini sesuai dengan teori Ketepatan Waktu Pelayanan (*Timeliness of Service*). Ketepatan waktu pelayanan merujuk pada seberapa tepat waktu layanan diberikan kepada Masyarakat Pengguna Layanan. Dalam KUA Kecamatan Karau Kuala, ini mencakup waktu tunggu untuk mendapatkan layanan. Ketepatan waktu yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan segera,

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan merasa puas karena di KUA Kecamatan Karau Kuala waktu tunggu untuk menerima layanan tergolong sebentar.

Y.6 dengan nilai 0, 739 (valid) dengan bunyi pernyataan "Saya merasa puas mendapatkan hasil kordinasi setelah menjalani di KUA Kecamatan Karau Kuala."

Untuk memperkuat hasil yang peneliti peroleh maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada Masyarakat pengguna layanan di KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Seberapa cepat Anda dapat berkordinasi dengan pegawai kua ", kepada 1 orang Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA dengan pertanyaan "Berapa lama biasanya kordinasi dengan Masyarakat Pengguna Layanan?", dan kepada Kepala KUA Kecamatan Karau Kuala dengan pertanyaan "Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk kordinasi antara Masyarakat dan petugas?"

Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut :

Responden I:

"saya dapat berkordinasi dengan pegawai kua selama jam kerja, dan mereka juga berkenan memberikan layanan berupa jawaban terhadap pertanyaan kami lewat whataap mau pun telpon

Pegawai KUA Kecamatan Karau Kuala KUA Kecamatan Karau Kuala:

"Untuk waktu layanan berbeda beda tergantung jenisnya. Contohnya untuk pendaftaran nikah biasanya memerlukan waktu 10 hari kerja dari pendaftaran sampai pelaksanaan akad nikah.

Hal ini sesuai dengan teori Ketepatan Waktu Pelayanan (*Timeliness of Service*). Ketepatan waktu pelayanan merujuk pada seberapa tepat waktu layanan diberikan kepada Masyarakat Pengguna Layanan. Dalam KUA Kecamatan Karau Kuala, ini mencakup waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan dan kecepatan dalam memberikan hasil. Ketepatan waktu yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa Masyarakat Pengguna Layanan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan segera, yang dapat memengaruhi keputusan perawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran teori dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat dibuat:

1. Dari hasil regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan $Y = 5,707 + 1.026X_1 + 0,336X_2 + 1.180X_3 + 0,176X_4 + 1.063X_5$. Nilai (a) 5,707 yang berarti dengan adanya Kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 akan meningkat sebesar 5,707. Nilai (b1) 1.026 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 sebesar 1.026 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b2) 0,336 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Keandalan (*Reliability*) maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 sebesar 0,336 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b3) 1.180 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Tanggapan (*Responsiveness*) maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 sebesar 1.180 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b4) 0,176 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Jaminan (*Assurance*) maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 sebesar 0,176 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b5) 1.063 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Empati maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di KUA Karau Kuala tahun 2026 sebesar 1.063 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 22 dapat dilihat dibawah ini:
 - a. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Bukti fisik (*Tangibles*) (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,015 > 1,985$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Bukti fisik (*Tangibles*) (X1), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
 - b. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Keandalan (*Reliability*) (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $0,240 > 0,05$ dan nilai t hitung $3,183 > 1,985$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel Keandalan (*Reliability*) (X2), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
 - c. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,540 > 1,985$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) (X3), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
 - d. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Jaminan (*Assurance*) (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $0,556 > 0,05$ dan nilai t hitung $3,590 > 1,985$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel Jaminan (*Assurance*) (X4), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
 - e. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,591 > 1,985$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Empati (X5), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Dari hasil pengujian SPSS pada tabel diatas dapat diketahui bahwa F hitung $22,628 > F$ tabel 2,47 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak artinya Bukti fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Ketanggapan (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), Empati (X5) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada KUA Kecamatan Karau Kuala

REFERENSI

- Ismoyo. 2017. "Kepuasan Masyarakat Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- Latour, Bruno. 2018. "Aramis." *Aramis* 6(3): 1658–67. doi:10.1628/978-3-16-156172-6.
- Alfian, A. 2023. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* (2019): 32–41.

- Amaliah, Neng Dini. 2021. "Pengaruh Literasi Ekonomi Dan Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Hedonis Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Konsumtif (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)." (*Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi*) (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi): 41–65. <http://repositori.unsil.ac.id/3692/6/7>. BAB III.pdf.
- Handayani. 2020. "Bab Iii Metode Penelitian." *Suparyanto dan Rosad* (2015 5(3): 248–53.
- Hurun'in, and Edho Rian Kurniawan. 2023. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ." *Journal Economic Insights* 2(2): 165–70. doi:10.51792/jei.v2i2.74.
- Ismoyo. 2017. "Kepuasan Masyarakat Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- Emil Salim Nugraha, M., Minarni, I., Selvanus, S., & Pebrianti, Y. (2025). Pengaruh Kultur, Ekonomi Dan Pendidikan Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Sanggu Kecamatan Dusun Selatan Tahun 2025. *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 16(3), 496–509. Retrieved from <https://www.ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/1020>
- Rihi, M. S. R., Rahman, V., Nugraha, M. E. S., Medah, M. S., Namah, C. N., & Nainggolan, V. (2026). DIGITAL EDUPRENEURSHIP: DARI IDE KE MODEL BISNIS KE OPERASIONAL. Penerbit Tahta Media.
- Nugraha, M. E. S. (2026). Pengaruh Lokasi dan Modal Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Taman Iring Witu Buntok Kabupaten Barito Selatan Tahun 2026: The Effect Of Location And Business Capital On Street Vendors' Income (Pkl) In Iring Witu Buntok Park, South Barito Regency In 2026. *Anterior Jurnal*, 25(1), 140-151.
- Judijanto, L., Pakaya, S., Thalib, B., & Kurniaty, H. (2025). Income Inequality and Social Welfare: Impact Analysis of Redistribution Policies in Developing Countries. *INTERNATIONAL JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS*, 1(8), 258-270.
- Emil Salim Nugraha, M. (2025). Produksi Padi Pada Kelompok Tani Rubang di Buntok-Asam Kecamatan Dusun Selatan Tahun 2025. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 16(3), 280-287.
- Kurniaty, H. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan Tahun 2021. *Pencerah Publik*, 8(1), 1–17. <http://journal.umpalangkarya.ac.id/index.php/pencerah%0A>
- Kurniaty, H. (2020). Pengaruh Stres Lingkungan Kerja, Stres Kerja Organisasi Dan Stres Kerja Pribadi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2),70–81. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i2.1780>
- Kurniaty, h. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor urusan agama kecamatan karau kuala tahun 2022: the effect of service quality on community satisfaction of service users in the religious affairs office, karau district, kuala in 2022. *Pencerah publik*, 9(1), 12-23.
- Kurniaty, H., & Firmansyah, I. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Selatan Tahun 2025: The Effect Of Service Quality On The Performance Of The General Election Commission Of South Barito Regency In 2025. *Anterior Jurnal*, 25(1), 94-105.
- Purwanto, M. Ngalim. 2005. "Memahami Penelitian Kualitatif / Sugiyono." *Bandung: Alfabeta*: 20–22.
- Rahmanita, H. 2022. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Sosial Prov. Dki" *Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*. <http://repository.stei.ac.id/9039/>.
- Rahayu, U., & Kurniaty, H. (2024). Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Galaxy Cafe Resto Meeting Room Buntok Tahun 2023: The Influence Of Consumer Experience and Brand Awareness On Repurchase Intention In Galaxy Cafe Resto Meeting Room Buntok In 2023. *Anterior Jurnal*, 23(1), 103-112.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ketua STIE Dahani Dahanai Dan LPPM STIE Dahani Dahnai yang telah mendanai program Penelitian kolaborasi Mahasiswa dan Dosen STIE Dahani Dahanai Tahun akademik 2025/2026 Kami juga mengucapkan terimakasih kepada KUA Karau Kuala yang sudah bersedia menjadi objek penelitian ini.