

KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Salsabila¹, Arpandi², Selamat Riadi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: sb5062756@gmail.com

ABSTRAK

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mencapai indkes kepuasan dari masyarakat namun pada KUA Daha Selatan kualitas pelayanan masih terkendala beberapa hal sehingga penelitian ini bertujuan mengetahui tentang Kualitas Pelayanan publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan dan faktor yang mempengaruhinya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan cukup berkualitas, hal tersebut dapat dilihat pada aspek : Pertama, dari sub variabel Berwujud (*Tangibles*) dilihat pada indikator sarana fisik perkantoran cukup baik, indkator perlengkapan pegawai sudah baik. Sub variabel Keandalan (*Reliability*) terdiri dari indikator. Keandalan pegawai dalam melayani Masyarakat cukup, indikator konsistensi penyampaian informasi dan indikator penyampaian informasi yang jelas kurang baik. Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dilihat pada indikator respon pegawai kurang baik, indikator pelayanan cepat belum baik, dan indikator komitmen memenuhi kebutuhan kurang baik. Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) dilihat pada indikator sesuai SOP dan indikator ketepatan waktu cukup baik. Sub Variabel Empati (*Empathy*) dilihat pada indikator kepedulian dan perhatian pegawai cukup baik, dan indikator Sikap Ramah pegawai sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri faktor pendukung meliputi: Keramahan pegawai terhadap Masyarakat, pelayanan tepat waktu dan terjaminnya pelayanan di KUA, Keamanan dalam pelayanann, faktor penghambat meliputi: Anggaran yang belum memadai untuk Sarana dan prasarana, kurangnya konsistensi Penyampaian Informasi kepada masyarakat, kurangnya perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kurangnya kejelasan informasi dalam pelayanan.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, KUA

ABSTRACT

A service can be said to be of quality if it reaches the satisfaction index of the community, but at the Daha Selatan KUA the quality of service is still constrained by several things so this study aims to find out about the Quality of Public Services at the Daha Selatan District Religious Affairs Office and the factors that influence it. By using a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The results of the study indicate a quite high quality, this can be seen in the following aspects: First, from the Tangibles sub-variable, it is seen from the indicators of enough office physical facilities, the employee equipment indicator is good. The Reliability sub-variable consists of indicators. Employee reliability in serving the community is sufficient, the indicator of consistency in delivering information and the indicator of clear information delivery are not good. The Responsiveness sub-variable is seen from the indicator of poor employee response, the indicator of fast service is not good, and the indicator of commitment to meet needs is not good. The Assurance sub-variable is seen from the indicator according to SOP and the indicator of good timeliness. The Empathy sub-variable is seen in the indicators of employee concern and attention which are quite good, and the indicator of employee friendly attitude is good.: employee friendliness towards the community, timely service and guaranteed service at the KUA, security in service, inhibiting factors include: inadequate budget for facilities and infrastructure, lack of consistency in delivering information to the community, lack of employee attention in providing services, and lack of clarity of information in service.

Keywords: *Quality, Service, KUA*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Direktorat Jendral Bimas Islam. Kementerian Agama RI yang berada di Tingkat kecamatan, satu Tingkat di bawah Kantor Kementerian Agama Tingkat kota/Kabupaten. KUA memberikan peran yang sangat penting dalam memberikan bimbingan dan pelayanan publik. KUA salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan satu lembaga pelayanan publik yang sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran. yaitu: pelayanan pencatatan nikah yang bertujuan untuk melindungi hak-hak suami istri dan anak-anak seperti memberikan perlindungan hukum atas harta bersama, nafkah, dan hak asuh anak. Selanjutnya ada pelayanan rujuk, kursus calon pengantin, pembuatan duplikat surat nikah, legalisir copy akte nikah, perbaikan akte nikah, pembuat keterangan belum nikah, pendaftaran dan penerbitan akte ikrar wakaf, konsultasi rumah tangga, pembinaan kemasjidan, pembinaan zakat, pembinaan wakaf.

Salah satunya yang utama adalah pelayanan pernikahan Pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kantor Urusan Agama tidak selalu berjalan dengan baik. Pada tahun 2022 jumlah pasangan menikah 349, tahun 2023 jumlah pasangan menikah 301, dan tahun 2024 jumlah pasangan menikah 341. Ada beberapa Jumlah pasangan menikah yang telat di beri buku nikah karena alasan beberapa hal dari tahun 2023-2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Terdapat berbagai kendala dan masalah yang di hadapi oleh masyarakat penerima pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan di antaranya adalah beberapa masyarakat sering mengeluhkan kekurangan informasi yang jelas, sarana prasarana yang masih kurang memadai sehingga masyarakat merasa belum merasakan kenyamanan dalam pelayanan, beberapa petugas tidak menghiraukan, dan bimbingan pra nikah yang tidak sesuai dengan SOP yang dimana pembekalan pranikah itu sangat penting bagi calon pengantin yang akan berumah tangga.

Adapun permasalahan yang ada di Kantor Urusan Agama Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah:

1. Minimnya informasi masyarakat penerima pelayanan pernikahan seperti mengenai prosedur pelayanan pendaftaran pernikahan tidak ada di tempelkan di papan informasi yang dimana itu yang membuat masyarakat tidak mendapatkan informasi yang lengkap karena hanya diberikan penjelasan melalui percakapan. Sehingga masih banyak masyarakat yang sering tidak membawa persyaratan lengkap untuk melakukan pernikahan. Seperti Surat izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum berusia 21 tahun sehingga membuat waktu penyelesaian pelayanan dan pembuatan buku nikah tidak sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan, masih terdapat keterlambatan dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan pengantin. Karena seharusnya buku nikah tersebut bisa di terima kepada pasangan pengantin setelah selesai melaksanakan akad nikah.

(Sumber Data : Dokumentasi Papan Informasi)

2. Sarana prasarana yang kurang memadai, baik sarana fisik maupun operasional yaitu sarana fisik seperti Balai Nikah KUA Daha Selatan sempit sehingga banyak keluarga yang tidak bisa menyaksikan secara langsung pelaksanaan akad nikah di kantor KUA Daha Selatan. Selain itu sarana operasional seperti terbatasnya komputer yang dimiliki satu untuk operator SIMKAH, satu untuk administrasi dan satu lagi kepala KUA sehingga penyelesaian pendaftaran pernikahan semakin terhambat selain itu komputer yang di gunakan itu selalu perlu menambah memori lagi untuk menambah penyimpanan yang penuh, hal itu berdampak pada pelayanan pernikahan di KUA. Dan juga, selain itu ruang tunggu juga sempit hanya ada 4 kursi satu set dan juga tidak adanya tempat parkir yang layak sehingga masyarakat sering memarkir di pinggir jalan. *(Sumber data : Data Inventaris Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan)*

3. Kurangnya perhatian atau respon dari petugas KUA kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan terhadap masyarakat yang ingin mendaftarkan pernikahan terutama saat banyak masyarakat sedang mengakses pelayanan pernikahan sehingga mengurus berkas file menjadi lebih lambat. *(Sumber Data:Wawancara dengan masyarakat)*

4. Keterbatasan waktu bimbingan pra nikah yang dilakukan kua Kecamatan Daha Selatan hanya 10- 30 menit yang dimana seharusnya bimbingan pra nikah dilakukan selama 2 hari sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) KUA Kecamatan Daha Selatan dan surat edaran bimas islam yang sekarang mewajibkan melaksanakan bimbingan pra nikah atau bimwin pembekalan bagi calon pengantin agar sesuai dengan tata cara pernikahan di KUA. *(Sumber Data : SOP Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan)*

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian "**Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan**".

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Purposive Sampling* yang informan sebanyak 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. *Tangibles* (Berwujud)

a. Sarana dan Prasarana Fisik Perkantoran

Hasil wawancara dan observasi dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan keadaan sarana dan prasarana cukup baik dalam melakukan pelayanan, papan informasi yang disediakan belum bisa diakses, komputer yang digunakan masih sering terjadi gangguan server internet, kursi tunggu yang masih kurang untuk masyarakat dalam mengantri pelayanan, berkas yang masih bertumpuk di meja pegawai akibat kurangnya lemari, Ruang tunggu panas dikarenakan tidak ada pendingin ruangan AC, serta tidak adanya tempat lahan untuk parkir.

b. Perlengkapan pegawai

Hasil wawancara dan observasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan perlengkapan pegawai seperti penampilan pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat. Bagus, rapi dan memakai baju dinas sesuai dengan baju kantor yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Kehandalan Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan pernikahan cukup baik serta handal dalam memberikan pelayanan.

b. Konsistensi Penyampaian Informasi

Konsistensi penyampaian informasi itu penting dalam memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang jelas, akurat, dan dapat diandalkan dalam mengakses layanan serta menghindari kebingungan atau kesalahan dalam prosedur.

Hasil wawancara observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Konsistensi Penyampaian Informasi yang diberikan kepada masyarakat Kurang baik atau kurang konsisten. Masyarakat masih kebingungan dalam melakukan pelayanan karena informasi yang disediakan kurang jelas dan tidak pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur-alur pelayanan yang ada di KUA.

c. Informasi Yang Jelas

Hasil wawancara, observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Penyampaian Informasi yang diberikan kurang baik atau kurang jelas informasi yang disediakan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan masih tidak ada disediakan, dan juga masih banyak masyarakat yang kebingungan memahami informasi yang disampaikan oleh petugas karena terlalu cepat dan singkat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Respon Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada pelayanan pernikahan di kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang baik dalam melayani masyarakat.

b. Pelayanan Cepat

Hasil wawancara observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pelayanan yang diberikan kurang baik dalam memberikan pelayanan Proses penyelesaian administrasi sudah tepat waktu sesuai SOP dengan waktu yang ditentukan tetapi pelayanan yang diberikan kurang cepat kendala di perlengkapan berkas persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam melakukan pelayanan dikarenakan kurangnya informasi dari petugas dan tidak disediakannya informasi yang jelas dari pihak KUA Kecamatan Daha Selatan serta ada beberapa pegawai yang tidak ada ditempat saat masyarakat melakukan pelayanan.

c. Komitmen Memenuhi Kebutuhan

Hasil wawancara observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan kurang baik dalam

Memenuhi Kebutuhan masyarakat respon serta kedisiplinan pegawai, informasi yang disediakan serta saranan dan prasarana masih kurang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Sesuai SOP

Hasil wawancara, observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan SOP pemberian pelayanan cukup baik. Petugas memberikan pelayanan kemasyarakat dengan tepat waktu dan dapat dipahami masyarakat kurang sesuai dengan alur alur yang ada di standar layanan.

b. Waktu Yang Tepat

Hasil wawancara observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Waktu pelayanan yang diberikan cukup baik dan cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan meskipun terkadang proses penyelesaian berkas tidak sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi pegawai KUA memberikan jaminan atas pelayanan yang ada.

5. *Empathy* (Empati)

a. Kepedulian dan Perhatian Pegawai

Hasil wawancara dan observasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Perhatian dan Kepedulian pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat ketika ada masyarakat kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, pegawai KUA Kecamatan Daha Selatan akan senantiasa menjelaskan kembali prosedur layanan kepada masyarakat sampai masyarakat benar-benar paham tetapi terkadang disaat masyarakat datang melakukan pelayanan ada beberapa pegawai di kantor KUA Kecamatan Daha Selatan tidak ada di tempat di jam pelayanan siang hari yang membuat masyarakat yang melakukan pelayanan sedikit tertunda prosesnya.

b. Sikap Ramah

Hasil wawancara dan observasi dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Sikap Ramah pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan data dokumentasi yang diperoleh dari KUA Kecamatan Daha Selatan mereka berkerja dengan menerapkan prinsip 5 nilai budaya kerja kementerian agama yang mengakibatkan Sikap Ramah mereka Menjadi contoh yang baik bagi orang lain, sesuai dengan pendapat masyarakat yang begitu banyak meraka berpendapat bahwa ketika mereka datang melakukan pelayanan di KUA

Kecamatan Daha Selatan, Pegawai KUA Kecamatan Daha Selatan langsung Menanyakan maksud dan tujuannya datang untuk melakukan pelayanan apa dengan nada yang sopan dan murah senyum. Hal tersebut yang membuat pegawai KUA Kecamatan Daha Selatan di nilai sangat ramah dan mudah berbaur berinteraksi kepada masyarakat dalam melayani masyarakat.

Faktor Pendukung

a. Sikap Ramah Pegawai

Hasil wawancara dan observasi bahwa Faktor pendukung pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu Sikap Ramah pegawai, Ketika masyarakat datang melakukan ingin pelayanan di KUA Kecamatan Daha Selatan, Pegawai KUA Kecamatan Daha Selatan langsung menanyakan maksud dan tujuannya datang untuk melakukan pelayanan apa dengan nada yang sopan dan murah senyum. Hal tersebut yang membuat pegawai KUA Kecamatan Daha Selatan di nilai sangat ramah dan mudah berbaur berinteraksi kepada masyarakat dalam melayani masyarakat.

b. Pelayanan tepat waktu.

Hasil wawancara observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Waktu pelayanan yang diberikan cukup baik dan cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan meskipun terkadang proses penyelesaian berkas tidak sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi pegawai KUA memberikan jaminan atas pelayanan yang ada.

c. Terjaminnya Keamanan Pelayanan di KUA

Berdasarkan Hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan, bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah terjaminnya pelayanan di KUA, Keamanan dalam pelayanan KUA (Kantor Urusan Agama) mencakup beberapa aspek, mulai dari keamanan data hingga keamanan fisik kantor. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua proses dan informasi yang ditangani di KUA terlindungi dari akses yang tidak sah, kehilangan, atau kerusakan. Ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan kredibilitas KUA sebagai lembaga pelayanan publik.

Faktor Penghambat

a. Kurangnya untuk penambahan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan, bahwa faktor penghambat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Sarana

dan prasarana kurang dalam memberikan pelayanan seperti komputer yang sering mengalami gangguan, kursi tunggu yang hanya disediakan 2 dalam pelayanan, lemari yang masih kurang sehingga berkas bertumpuk diatas meja, pendingin ruang pelayanan yang masih kurang, dan tempat parkir yang tidak disediakan oleh pihak kantor. Komputer yang digunakan dalam pelayanan sering terjadi gangguan server internet dikarenakan jaringan , Untuk kursi tunggu, lemari, pendingin ruangan kenapa tidak ada penambahan fasilitasnya dikarenakan, lemari, pendingin ruangan, kursi tunggu masih layak, masih bisa, masih cukup dipergunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan untuk pengeuluan anggaran dana untuk membeli sesuatu harus mendapatkan izin dulu dari atasan Kepala KUA dan kemenang. Dan untuk tempat parkir kenapa tidak disediakan dikarenakan halaman depan KUA terlalu sempit sehingga tidak adanya lahan untuk pembuatan tempat parkir.

b. Kurangnya konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan, bahwa faktor penghambat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Konsistensi Penyampaian Informasi yang diberikan kurang konsisten. Dikarenakan tidak ada informasi yang disediakan di papan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan karena untuk informasi yang ada di KUA, hampir seluruh KUA untuk persyaratan dan isi layanannya sama, hal tersebut yang membuat KUA Kecamatan Daha Selatan tidak menyediakan informasi di papan informasi dan tidak pernah melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat.

c. Kurangnya Respon Pegawai kepada masyarakat penerima pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada pelayanan pernikahan di kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang baik dalam melayanai masyarakat.

d. Kurangnya Informasi jelas yang disediakan

Hasil wawancara, observasi dan data/dokumentasi bahwa pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Penyampaian Informasi yang diberikan kurang baik atau kurang jelas informasi yang disediakan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan masih tidak ada disediakan, dan juga masih banyak masyarakat yang kebingungan memahami informasi yang disampaikan oleh petugas karena terlalu cepat dan singkat

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat dikategorikan cukup berkualitas, hal tersebut dapat dilihat pada aspek : Pertama, dari sub variabel Berwujud (*Tangibles*) dilihat pada indikator sarana fisik perkantoran cukup baik hal ini dilihat dari papan informasi yang disediakan belum bisa diakses, komputer yang digunakan masih sering terjadi gangguan server internet, kursi tunggu yang masih kurang untuk masyarakat dalam mengantri pelayanan, berkas yang masih bertumpuk di meja pegawai akibat kurangnya lemari, Ruang tunggu panas dikarenakan tidak ada pendingin ruangan AC, serta tidak adanya tempat lahan untuk parkir, indikator perlengkapan pegawai seperti penampilan pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat. Bagus, rapi dan memakai baju dinas sesuai dengan baju kantor yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sub variabel Keandalan (*Reliability*) terdiri dari indikator. Keandalan pegawai dalam melayani Masyarakat cukup baik serta handal dalam memberikan pelayanan, indikator konsistensi penyampaian informasi Kurang baik atau kurang konsisten. Masyarakat masih kebingungan dalam melakukan pelayanan karena informasi yang disediakan kurang jelas dan tidak pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur-alur pelayanan yang ada di KUA, dan indikator penyampaian informasi yang jelas kurang baik karena kurangnya informasi yang disediakan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan masih tidak ada disediakan, dan juga masih banyak masyarakat yang kebingungan memahami informasi yang disampaikan oleh petugas karena terlalu cepat dan singkat. Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dilihat pada indikator respon pegawai kurang baik karena masih ada beberapa pegawai yang memberikan respon dalam pelayanan kurang baik, indikator pelayanan cepat belum baik karena terkendala di perlengkapan berkas persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam melakukan pelayanan, selain itu kurangnya informasi dari petugas dan tidak disediakannya informasi yang jelas dari pihak KUA Kecamatan Daha Selatan serta ada beberapa pegawai yang tidak ada ditempat saat masyarakat melakukan pelayanan, dan indikator komitmen memenuhi kebutuhan kurang baik karena kurangnya kedisiplinan pegawai, informasi yang disediakan serta sarana dan prasarana masih kurang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) dilihat pada indikator sesuai SOP cukup baik karena Petugas memberikan pelayanan kemasyarakat dengan tepat waktu dan dapat dipahami masyarakat kurang sesuai dengan alur alur yang ada di standar layanan, dan indikator ketepatan waktu cukup baik dan cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan meskipun terkadang proses penyelesaian berkas tidak sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi pegawai KUA memberikan jaminan atas pelayanan yang ada. Sub Variabel Empati (*Empathy*) dilihat pada indikator kepedulian dan perhatian pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat ketika ada masyarakat kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, pegawai KUA Kecamatan Daha

Selatan akan senantiasa menjelaskan kembali prosedur layanan kepada masyarakat sampai masyarakat benar-benar paham tetapi terkadang disaat masyarakat datang melakukan pelayanan ada beberapa pegawai di kantor KUA Kecamatan Daha Selatan tidak ada di tempat di jam pelayanan siang hari yang membuat masyarakat yang melakukan pelayanan sedikit tertunda prosesnya, dan indikator Sikap Ramah pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan prinsip 5 nilai budaya kerja kementerian Agama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukung meliputi: Keramahan pegawai terhadap Masyarakat, pelayanan tepat waktu dan terjaminnya pelayanan di KUA, Keamanan dalam pelayanan KUA (Kantor Urusan Agama) mencakup beberapa aspek, mulai dari keamanan data hingga keamanan fisik kantor.. Adapun faktor penghambat meliputi: Anggaran yang belum memadai untuk Sarana dan prasarana, kurangnya konsistensi Penyampaian Informasi kepada masyarakat, kurangnya perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kurangnya kejelasan informasi dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitimo press
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.