JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEMATANG KARAU KABUPATEN BARITO TIMUR

Siska [1], Siti Raudah [2], Siti Paulina [3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : siskasyakilla1998@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintah di bawah Kementrian Agama yang bertanggung jawab dalam urusan keagamaan. Namun, KUA Pematang Karau di Kabupaten Barito Timur menghadapi beberapa permasalahan, seperti kurangnya petugas di ruangan pelayanan, keterlambatan dalam pembuatan surat-surat, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan fasilitas yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di KUA Pematang Karau dan faktor-faktor yang menghambatnya. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis domain, analisis taksonomi, analisis kompensional, dan analisis tema kultural. Uji kehandalan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triagulasi, dan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KUA Pematang Karau masih kurang baik. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, kurangnya petugas penjaga, kurangnya pegawai, keterlambatan menerima buku nikah, kurangnya empati dari pegawai terhadap masyarakat, dan kurangnya fasilitas pendukung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Pematang Karau, disarankan kepada Kepala KUA untuk melengkapi prasarana pendukung dan memberikan pelatihan kepada pegawai yang kurang kemampuannya. Selain itu, pegawai juga perlu meningkatkan pelayanan dan kepekaan terhadap masyarakat, sementara masyarakat dapat memberikan saran dan masukan.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Kantor KUA*

ABSTRACT

The Office of Religious Affairs (KUA) is a government agency under the Ministry of Religious Affairs responsible for religious affairs. However, KUA Pematang Karau in East Barito Regency faces several problems, such as lack of officers in the service room, delays in making letters, lack of socialization to the community, and inadequate facilities. This study aims to determine the quality of service at KUA Pematang Karau and the factors that hinder it. The approach used is descriptive qualitative, using primary and secondary data. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using domain analysis, taxonomic analysis, compensional analysis, and cultural theme analysis. Data reliability tests are performed by extending observations, increasing persistence, tricoagulation, and membercheck. The results showed that the quality of service at KUA Pematang Karau was still not good. Some of the factors that cause this are the lack of employee ability to provide satisfactory service, lack of guard officers, lack of employees, delay in receiving marriage certificates, lack of empathy from employees towards the community, and lack of supporting facilities. To improve the quality of service at KUA Pematang Karau, it is recommended to the Head of KUA to complete supporting infrastructure and provide training to employees who lack ability. In addition, employees also need to improve service and sensitivity to the community, while the community can provide suggestions and input.

Keywords : *Quality, Service, KUA Office*

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintah di bawah Kementerian Agama yang terbentuk pada 21 November 1946. KUA memiliki tugas penting dalam membangun dan memperkenalkan program agama kepada masyarakat. KUA memiliki peran strategis sebagai sarana pelayanan publik untuk individu dan kelompok masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, KUA memiliki dua unsur utama, yaitu sarana pelayanan pegawai dan pelaku pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. KUA awalnya hanya berfungsi sebagai tempat pencatatan pernikahan, talak, cerai, dan rujuk bagi penduduk Islam. Tugas utama KUA adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai urusan keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, menerbitkan surat rekomendasi nikah, menerbitkan surat imunisasi, menerbitkan akta kutipan nikah yang hilang/rusak, dan penglegalisasian buku nikah. Biaya pernikahan di KUA tidak dipungut jika dilakukan saat jam kerja, namun jika diluar jam kerja akan dikenakan biaya sebesar Rp.600.000. Prosedur pengurusan berkas di KUA meliputi melengkapi persyaratan nikah, mendaftar melalui web SIMKAH, mencetak bukti pendaftaran, menyerahkan dokumen ke KUA, melakukan pendaftaran, mengikuti pemeriksaan nikah dan kursus calon pengantin, melaksanakan akad nikah, dan menerima buku nikah dan kartu nikah digital. Pelayanan yang terbaik harus diberikan oleh Kantor KUA kecamatan Pematang Karau. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan tugas KUA, seperti kurangnya jumlah pegawai, kurangnya sosialisasi tentang prosedur pengurusan berkas pernikahan, dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa temuan terkait kualitas pelayanan pada KUA. Penelitian Rezky Putri Utami (2015) menemukan bahwa prosedur pelayanan di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Namun, banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pencatatan nikah dengan baik karena mereka lebih sering menggunakan modin desa. Waktu pelayanan di KUA Buduran Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan sesuai jadwal jam dan hari kerja KUA. Biaya pelayanan dan pelaksanaan akad nikah yang dibebankan oleh KUA Buduran Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan peraturan pemerintah. Petugas pemberi pelayanan pencatatan nikah dan pelaksanaan akad nikah di KUA Buduran Kabupaten Sidoarjo memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan dan telah disahkan oleh yang berwenang. Namun, balai nikah yang disediakan oleh KUA Buduran Kabupaten Sidoarjo masih kurang memadai. (Utami, 2015). Penelitian Andriyani (2013) mengungkapkan bahwa pelaksanaan perkawinan melalui wali hakim di KUA Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang melibatkan faktor-faktor seperti putus wali, wali mafqud atau wali ghoib, anak luar kawin, dan wali adhal. Proses pelaksanaan perkawinan melalui wali hakim di KUA Lubuk Kilangan Kota Padang meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan persyaratan nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan akad nikah, pembacaan taklik-talak, penyerahan mas kawin, dan penyerahan akad nikah. (Andriyani, 2013). Penelitian Rahmat Ari Saputra (2019) meneliti sistem pelayanan di KUA Sukabumi Bandar Lampung. KUA Sukabumi memiliki visi dan misi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan terwujudnya keluarga yang sakinah, mawaddah, dan warahmah. Misi KUA Sukabumi termasuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah, bimbingan keluarga sakinah, perwakafan, sarana ibadah sosial, kemitraan umat, produk halal, dan bimbingan manasik haji. Meskipun pelayanan di KUA Sukabumi dianggap baik, terdapat kekurangan dalam sarana dan prasarana yang dapat menghambat proses pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan kesamaan masalah dengan KUA Kecamatan Pematang Karau, yaitu kurangnya infrastruktur dan masih ada pasangan nikah yang terlambat mendapatkan buku nikah setelah akad nikah. (Saputra, 2019)

Menurut Hardiyansyah (2017), Kualitas Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi memenuhi kepuasan masyarakat. Tujuan utama Pelayanan Publik adalah memuaskan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang prima. Terdapat beberapa aspek yang menjadi cerminan dari kualitas pelayanan prima, antara lain adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta keadilan antara pemberi dan penerima Pelayanan Publik. (Hardiansyah, 2018)

Menurut Gaspersz (2013), kualitas mengacu pada keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan dalam penggunaan produk tersebut. Zeithaml - Parasuraman - Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, assurance, empathy, dan responsiveness. Untuk menciptakan kualitas pelayanan publik, Albrecht dan Zemkemenyatakan bahwa diperlukan dukungan dari sistem pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas, strategi pelayanan yang tepat, dan kesesuaian jenis pelayanan dengan pelanggan. (Pasolong, 2017)

Pelayanan publik merupakan suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan sesuatu yang tidak berwujud dan berkaitan dengan fisik. Pelayanan ini dapat memenuhi kebutuhan dengan menggunakan benda berwujud atau tidak. Tjiptono (2019:56) ada lima dimensi atau lima faktor utama Kualitas Pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan Kualitas Pelayanan. (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2019) Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Keandalan (*Reability*)
b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
c. Jaminan (*Assurance*)
d. Empati (*Empathy*)
e. Bukti fisik (*Tangibles*)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Deskriptif Kualitatif*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil dari Informan yang berjumlah 14 orang secara *Random Sampling*. Teknik Analisis Datanya dengan Analisis Domain, Analisis Taksonomi, Analisis Kompensional, dan Analisis Tema Kultural. Uji Kehandalan data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, *Triagulasi*, dan *Membercheck.* (Sugiyono, 2016)

PEMBAHASAN

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini sangat penting di Kantor Urusan Agama yang memberikan layanan pernikahan. Kantor ini dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar memuaskan masyarakat. Kemampuan pelayanan meliputi memberikan jasa dengan tepat dan handal untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini penting dalam setiap pemberian pelayanan baik di instansi maupun perusahaan. Observasi menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau memberikan pelayanan yang baik. Mereka merespons dan memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Pematang Karau juga memberikan senyuman kepada masyarakat yang memerlukan

layanan. Namun, ketelitian ketika menangani administrasi masih perlu ditingkatkan karena hanya ada pegawai yang menanganinya dan kurang memiliki pengalaman di bidang teknologi komputer. Jika terjadi masalah pada komputer, data bisa terlambat. Secara keseluruhan, pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau memberikan pelayanan yang cukup baik, namun perlu meningkatkan ketelitian dan kehandalannya dalam menggunakan alat bantu seperti komputer.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat, bermanfaat, dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Pentingnya daya tanggap ini terlihat dalam memperoleh kualitas pelayanan jasa yang optimal. Setiap pegawai perlu mampu memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan yang terpadu dan utuh. Daya Tanggap merupakan kepekaan petugas pemberi pelayanan terhadap keinginan masyarakat sehingga dapat memberikan kenyamanan. Selain itu, daya tanggap juga berarti kemampuan penerima pelayanan untuk menerima dan memberikan reaksi terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa puas dengan daya tanggap pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pematang Karau. Pegawai di sini sangat tanggap dalam melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk pelayanan yang tidak diketahui oleh masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai di KUA Kecamatan Pematang Karau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka selalu berusaha memenuhi kebutuhan atau prosedur yang berkaitan dengan urusan agama. Dokumentasi menampilkan bahwa daya tanggap pegawai di KUA Kecamatan Pematang Karau cukup baik, terutama dalam pelayanan pernikahan. Pelayanan tersebut berjalan dengan baik setiap hari. Pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang cepat dan sesuai dengan waktu yang ditentukan, namun tetap menghindari kesalahan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang tepat di KUA Kecamatan Pematang Karau cukup baik. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang tepat waktu diberikan. Meskipun pelayanan secara tepat berjalan dengan baik, jumlah pegawai yang ada di KUA Kecamatan Pematang Karau masih terbatas. Oleh karena itu, dibutuhkan penambahan pegawai untuk memaksimalkan pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan di KUA Kecamatan Pematang Karau cukup baik. Daya tanggap dan kecepatan dalam pelayanan menjadi faktor yang memuaskan masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Jaminan pelayanan adalah tentang peningkatan kepercayaan melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan pemberi layanan. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, sikap sopan, dan santun terhadap penerima layanan. Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap produk dan jasa dari instansi tertentu. Jaminan pelayanan tepat waktu berarti pemberi layanan dapat memastikan kepatuhan terhadap waktu yang dijanjikan, sambil tetap memperhatikan ketelitian untuk menghindari kesalahan yang bisa mengecewakan masyarakat penerima layanan. Dalam hal jaminan pelayanan tepat waktu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau, pegawai menjelaskan kepada calon mempelai mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, kemudian proses pendaftaran online atau dibantu oleh pihak KUA, dan menunggu selama sepuluh hari kerja sebelum melangsungkan pernikahan. Selama waktu tersebut, pegawai KUA melakukan pemeriksaan berkas dan calon mempelai untuk memastikan keakuratan data dan mencegah pernikahan sesama jenis. Meskipun pelayanan dilakukan sesuai prosedur, masih ada masyarakat yang kurang puas karena keterlambatan dalam penerbitan buku nikah atau karena berkaitan dengan kurangnya berkas yang disiapkan oleh calon mempelai. Oleh karena itu, jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih dapat ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih kepada masyarakat. Observasi menunjukkan

bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan pelayanan tepat waktu terkait dengan penyeleksian berkas. Selain itu, kendala jaringan juga dapat menghambat penginputan data dan mengakibatkan penundaan penerbitan buku nikah. Dokumentasi juga mencatat bahwa jaminan pelayanan tepat waktu di KUA masih kurang efektif, ditandai dengan adanya banyak pengeluhan dari masyarakat. Selain itu, dalam memberikan layanan, kepastian biaya harus jelas agar tidak membingungkan masyarakat, terutama bagi mereka yang berpenghasilan rendah. Biaya yang ditetapkan juga harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pemerintah, untuk menghindari dugaan korupsi atau pungutan liar. Namun, wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau sudah baik. Pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat dalam situasi apa pun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KUA masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat memberikan jaminan pelayanan tepat waktu yang memadai. Kemampuan pegawai dalam menangani berkas dan keterbatasan jaringan juga perlu diperbaiki. Jaminan biaya yang jelas dan sesuai dengan prosedur harus dijaga untuk mencegah dugaan korupsi. Namun, pegawai telah berhasil menunjukkan keramahan dan sopan santun dalam melayani masyarakat.

Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian personal, dan memahami kebutuhan individu setiap penerima layanan. Empati yang terkait dengan kepuasan masyarakat, berkaitan erat dengan sikap perhatian yang tulus dan dekat terhadap setiap individu masyarakat. Empati ini akan membantu sebuah instansi untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan spesifik dari masyarakat yang dilayani. Sikap yang tulus dan ramah adalah sifat yang harus dimiliki setiap individu agar bisa memberikan kesan yang baik kepada orang lain. Hal ini juga berlaku untuk aparatur pemerintahan yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan haruslah dilakukan dengan sikap tulus dan ramah. Sikap tulus ini artinya adalah sikap yang lahir dari hati dan diikuti dengan tindakan baik terhadap orang lain. Sedangkan sikap ramah berarti sikap baik seseorang terhadap orang lain serta menggunakan bahasa yang sopan. Berdasarkan hasil wawancara, bisa disimpulkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena mereka dilayani dengan tulus dan ramah. Ketulusan ini terlihat dari kepedulian pegawai, misalnya memberikan nasehat pernikahan kepada mempelai setelah pernikahan dilangsungkan agar mereka dapat menjalani kehidupan rumah tangga yang harmonis. Selain itu, keceramahan juga terlihat saat menyambut setiap masyarakat dengan terbuka dan memberikan penjelasan dengan baik ketika ada pertanyaan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau sudah cukup baik. Ketika ditanyai, pegawai tetap berusaha menjawab dengan baik dan ramah walaupun mungkin tidak bisa menjawab atau menjelaskan secara lengkap. Dari sikap tulus dan ramah mereka, dapat dilihat bahwa pegawai tersebut memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang datang. Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau telah menunjukkan empati yang baik. Hal ini terlihat dari cara mereka berkomunikasi dengan masyarakat dan kepedulian yang mereka tunjukkan kepada masyarakat dan calon mempelai yang akan menikah. Dengan sikap tulus, ramah, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pegawai tersebut telah berhasil memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau telah

menunjukkan sikap tulus dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang terlihat dari tidak adanya protes dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Para pegawai juga menyambut setiap masyarakat dengan terbuka dan menjelaskan dengan baik ketika ada pertanyaan, menunjukkan bahwa mereka telah melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam kesimpulan akhir, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Keberhasilan ini terlihat dari sikap tulus dan ramah yang mereka tunjukkan, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini telah memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah atau swasta wajib memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat, agar mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang mereka inginkan.

Bukti Fisik (*Tangibles)*

Bukti fisik, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tanpa bukti fisik yang memadai, pelayanan tidak dapat dilihat atau dirasakan oleh masyarakat dengan jelas. Sarana dan prasarana perkantoran, seperti peralatan komputer, printer, dan fasilitas komunikasi, juga penting dalam menjalankan operasional kantor dengan efisien. Dalam konteks Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau, sarana dan prasarana yang ada tergolong baik. Kantor tersebut memiliki ruangan nikah yang luas, bersih, dan dilengkapi dengan pelaminan. Selain itu, terdapat dua komputer yang digunakan untuk melayani masyarakat, serta dua printer yang digunakan untuk mencetak buku nikah dan berkas lainnya. Hasil observasi pun menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di kantor tersebut sudah memadai untuk memberikan pelayanan yang baik. Fasilitas pendukung juga penting dalam pelayanan yang prima. Namun, dalam kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau, terdapat beberapa kekurangan. Tidak adanya jaringan wifi menyebabkan keterlambatan dalam pemberian buku nikah. Kurangnya pengeras suara membuat masyarakat yang berada diluar ruangan tidak bisa mendengar akad nikah. Selain itu, kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu, serta ketidakadaan kendaraan dinas membuat masyarakat merasa kurang nyaman. Kekurangan ini juga terlihat dalam hasil observasi. Meskipun demikian, secara keseluruhan, fasilitas pendukung Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau tergolong baik dan mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat. Dari wawancara dan observasi yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa fasilitas pendukung tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau

1. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan pada KUA Kecamatan Pematang Karau yaitu kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan, kurangnya sarana-prasarana, tidak dapat menjamin tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan pada KUA Kecamatan Pematang Karau yaitu ketelitian dalam pelayanan, jaminan biaya pelayanan, keramahan dan ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan KUA Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur dipandang cukup baik. Indikator yang menunjukkan ini adalah kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik, ketelitian dalam pelayanan, daya tanggap terhadap permintaan masyarakat, kecepatan dan keakuratan pelayanan, jaminan pelayanan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan nikah, sikap tulus dan ramah terhadap masyarakat, serta kualitas sarana fisik perkantoran. Ada faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KUA ini. Salah satu faktor penghambat adalah kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dan kurangnya sarana-prasarana. Namun, faktor pendukung seperti ketelitian dalam pelayanan, jaminan biaya, keramahan, dan ketulusan pegawai, membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepala KUA Kecamatan Pematang Karau dianjurkan untuk melengkapi prasarana pendukung seperti jaringan wifi, komputer, pengeras suara, meja, dan kursi ruang tunggu. Pengajuan ke pemerintah untuk mendapatkan kekurangan-kekurangan ini harus dilakukan. Pelatihan harus diberikan kepada pegawai agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Pegawai yang tidak berkualitas harus diganti dengan yang lebih ahli. Kotak saran harus disediakan agar masyarakat dapat memberikan masukan dan saran kepada pegawai KUA. Seluruh pegawai diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepekaan terhadap masyarakat melalui pelatihan dan pengetahuan diri. Jumlah pegawai honorer juga dapat ditambah agar beban di KUA dapat diringankan. Masyarakat juga diharapkan memberikan masukan dan saran secara langsung atau tertulis kepada KUA Kecamatan Pematang Karau terkait kekurangan-kekurangan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyani (2013) *Pelaksanaan Perkawinan Melalui Wali Hakim di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*. Universitas Andalas Padang.

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Pasolong, H. (2017) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Cet. 4. Bandung: Alfabeta.

Saputra, R.A. (2019) *Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Sugiyono (2016) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2019) *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*. Edisi⁄Ceta.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Utami, R.P. (2015) *Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.