

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN LIMPASU KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Muhammad Ihsan¹, Munawarah², Herry Febriadi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : mi1651464@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan adalah KUA kecamatan. Namun demikian pada KUA Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih terdapat permasalahan. Fenomena yang ada pada KUA Kecamatan Limpasu mengenai kualitas pelayanan yaitu kurang tanggap pegawai dalam pelayanan, kurang ketelitian pegawai dalam pelayanan, kurangnya prasarana perkantoran. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada KUA Limpasu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe diskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian data di analisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. dan uji Kridibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*. Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu maka disarankan kepada kepala KUA agar melengkapi prasarana yang masih kurang, dan Kepada Seluruh pegawai agar meningkatkan Kemampuan, ketanggapan, ketelitian, dan kecepatan dalam bekerja.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Urusan Agama

ABSTRACT

One of the agencies that operates in the service sector is the sub-district KUA. However, in the Limsu sub-district KUA, Hulu Sungai Tengah district, there are still problems. The phenomena that exist in the Limpasu District KUA regarding service quality are lack of employee responsiveness in service, lack of employee accuracy in service, lack of office facilities. The problem formulation in this research is: What is the quality of service at the Limsu subdistrict religious affairs office. What factors influence the quality of service at KUA Limpasu.

This research uses a qualitative descriptive approach. The types of data used are primary data and secondary data. The data collection techniques are observation, interviews and documentation. The data source was taken from 12 informants. After the data is collected, the data is tested for data credibility, including extending observations, increasing persistence, triangulation, using reference materials and holding member checks. To improve the quality of service at the limpasu district religious affairs office, it is recommended that the head of the KUA complete the infrastruktur that is still lacking, and for all employees to increase their ability, responsiveness, accuracy and speed in work.

Keywords : Quality, Service, Religion Affairs

PENDAHULUAN

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Tijptono dalam (Indrasari, 2019) , ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- b. Daya Tanggap (*responseveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan dengan tanggap
- c. Jaminan (*asurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, serta keragu-raguan.
- d. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komonikasi yang baik, perhatian peribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komonikasi.

Menurut Hardiansyah dalam (Susanto and Anggraini, 2019) Kualitas pelayanan berarti Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik (Rianti, Rusli and Yuliani, 2019)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal (Suryanto, 2020)

Veranita and Maolani 2018 dalam (Veranita *et al.*, 2021) Pelayanan yang baik sangatlah penting untuk mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan adalah harapan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga mewujudkan kepuasan publik sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik berkualitas, terukur, mudah, cepat, dan terjangkau merupakan kunci penting dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat, hal ini diungkapkan dalam UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan sebuah pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan itu terus berkembang sesuai dengan kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan, dan pemerintah berkewajiban untuk melayani (Prihartono, 2023)

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Sugiono dalam (Siyoto, 2015) Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci Sugiyono, 2012.

Pada pendekatan ini, peneliti mencoba menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian peneliti dapat memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data berjumlah 12 orang . Setelah data terkumpul kemudian data di analisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. dan uji Kridibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, tringulasi, menggunakan bahan referinsi dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah****1. Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan adalah kemampuan seseorang untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kehandalan sangat diperlukan dalam melakukan sebuah pelayanan, begitu pula pelayanan Pada Kantor Urusan Agama yang biasanya memberikan pelayanan tentang pernikahan.

a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal agar bisa memberikan kepuasan yang dilayani. Kemampuan sangat diperlukan dalam setiap pemberian jenis produk pelayanan baik instansi maupun perusahaan agar yang diberi pelayanan merasa puas dan percaya dengan yang memberikan pelayanan tersebut. sehingga terciptanya sebuah pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada KUA Kecamatan Limpasu pada indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik karena kantor tersebut kurangnya kemampuan pegawai dalam kehandalan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Ketelitian dalam memberikan pelayanan

Ketelitian adalah hal yang di butuhkan oleh seluruh manusia untuk menjalankan aktifitas sehari-hari. Penurunan ketelitian dapat mengakibatkan seseorang memperoleh hasil prestasi yang buruk, sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), teliti berarti memeriksa secara seksama, sedangkan ketelitian adalah keseksamaan atau kecermatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada indikator ketelitian dalam memberikan pelayanan masih kurang baik karena di KUA Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum bebas dari kesalahan dalam pelayanan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan masyarakat, bermanfaat, serta didapatkan dengan cara yang baik dan benar. Dalam memperoleh kualitas pelayanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan dalam menunjukan adanya pelayanan yang terpadu dan utuh.

a. Tanggap Terhadap Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Daya tanggap merupakan kepekaan seorang pemberi pelayanan kepada orang yang datang yang ingin mendapatkan pelayanan, di mana seseorang pemberi pelayanan harus peka terhadap keinginan masyarakat tersebut sehingga dapat memberikan kenyamanan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daya tanggap berarti kemampuan menerima dengan panca indera dan menerima dengannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik karena tidak adanya pegawai penjaga, pintu depan yang sering tertutup, masyarakat yang disuruh menunggu, serta tidak ada pegawai yang mengarahkan masyarakat yang datang.

b. Memberikan Pelayanan Dengan cepat Dan Tepat

Dalam pelayanan ketepatan dan kecepatan adalah merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dilepaskan dari suatu pelayanan, ketepatan dan kecepatan bisa dibilang benar konteksnya dan benar prosedornya, serta cepat prosesnya yakni tidak membuat pelayanan lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan cepat dan tepat masih kurang baik karena masih ada beberapa hal yang menghambat pelayanan seperti terkendala sarana dan prasarana.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Dimensi jaminan (assurance) adalah berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan dari perilaku pemberi layanan. Jaminan ini bisa didapat dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada penerima layanan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan si penerima pelayanan kepada peroduk jasa sebuah instansi akan meningkat.

a. Jaminan Pelayanan Tepat Waktu

Jaminan pelayanan tepat waktu dapat diartikan bagaimana sipemberi pelayanan mampu menjaminkan ketepatan waktu seperti yang mereka janjikan, namun dalam memberikan jaminan ketepatan waktu yang memberikan pelayanan juga tetap memperhatikan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan tepat waktu pada kantor urusan agama kecamatan limpasu sudah terlaksana dengan bagus sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan.

b. Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepastian biaya yang harus dikeluarkan harus jelas agar tidak membingungkan masyarakat, terlebih lagi masyarakat yang diberi pelayanan merupakan orang yang berpenghasilan rendah, maka jika biaya yang ditetapkan terlalu besar maka akan menjadi masalah dan akibatnya adalah cacatnya pelayanan tersebut di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dalam pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah cukup baik, karena sudah sesuai dengan SOP yang mereka terapkan sehingga tidak ada permasalahan dalam hal indikator jaminan biaya pelayanan nikah.

4. Empati (Empati)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para penerima layanan. Empati yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing masyarakat. Empati akan membantu sebuah instansi dalam mengetahui kebutuhan serta keinginan dari masyarakat dengan spesifik.

a. Sikap Tulus dan Ramah Terhadap Masyarakat

Sikap tulus dan ramah merupakan sifat yang wajib dimiliki oleh setiap individu sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada orang lain. Begitu juga aparatur pemerintahan yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan dan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan haruslah dengan sikap tulus serta ramah.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pada indikator sikap tulus dan ramah sudah cukup baik karena pegawai KUA Limpasu sudah ramah dan tulus dalam

pemberian layanan itu dibuktikan dengan kenyamanan masyarakat atas keramahan dan ketulusan pegawai KUA Limpasu.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Sarana fisik perkantoran merupakan hal yang penting dan perlu untuk berjalannya sebuah pelayanan prima. Sarana fisik artinya sarana yang kelihatan, dan dapat di rasakan keberadaannya, serta sebagai modal utama yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan. Sedangkan fasilitas pendukung agar pelayanan yang diberikan menjadi mudah dan lancar dinamakan prasarana, atau dapat dikatakan sebagai fasilitas penunjang pelayanan.

a. Kualitas Pelayanan Berupa Sarana Fisik Perkantoran

Sarana fisik perkantoran merupakan hal yang penting dan perlu untuk berjalannya sebuah pelayanan prima. Sarana fisik artinya sarana yang kelihatan, dan dapat di rasakan keberadaannya, serta sebagai modal utama yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan. Sedangkan fasilitas pendukung agar pelayanan yang diberikan menjadi mudah dan lancar dinamakan prasarana, atau dapat dikatakan sebagai fasilitas penunjang pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prasarana yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu masih belum memadai, sehingga pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan.

B. Faktor Penhambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah

1. Faktor Penghambat

a. Kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan seperti kemampuan para pegawainya ada yang masih kurang menguasai dalam bidang komputer sehingga mempengaruhi kualitas kerja para pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada KUA Limpasu hal seperti itu menjadi penghambat yang mempengaruhi sebuah pelayanan yang prima.

b. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah salah satunya ialah daya tanggap, daya tanggap juga dapat menjadi penghambat sebuah pelayanan yaitu ketika pegawai kurang tanggap terhadap masyarakat yang datang sehingga membuat masyarakat yang datang kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

c. Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah salah satunya ialah prasarana, Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kantor urusan agama kecamatan limpasu masih kekurangan prasarana seperti komputer dan jaringan wi-fi.

2. Faktor Pendukung

a. Jaminan Pelayanan Tepat Waktu

Jaminan pelayanan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Jika dalam memberikan pelayanan pegawai tidak tepat waktu maka banyak terjadi kekecewaan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi/kantor tersebut. pada kantor KUA limpasu ketepatan waktu para pegawai

dalam melayani masyarakat sudah cukup baik oleh karena itu ketepatan waktu tersebut menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan pada kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu.

b. Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Pada kantor urusan agama kecamatan limpasu kabupaten hulu sungai tengah , para pihak KUA sudah memberikan penjelasan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat gratis kecuali ada pasangan yang ingin menikah di rumah maka akan dikenakan biaya. Berdasarkan hal tersebut maka jaminan pelayanan termasuk faktor pendukung pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu.

c. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran

Sarana dan prasarana fisik perkantoran merupakan salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi suatu pelayanan agar pelayanan tersebut bisa terlaksana dengan nyaman dan baik. Maka dari itu sarana perkantoran sangat menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar nyaman dan puas dengan apa yang diberikan, kantor urusan agama sudah memiliki sarana dan prasarana yang bagus

d. Sikap tulus dan ramah terhadap masyarakat

Sikap tulus dan ramah merupakan suatu hal yang penting dari sebuah pelayanan sikap tulus dan ramah menjadi salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan agar sesuatu pelayanan yang diberikan bisa memuaskan dan bisa diterima masyarakat dengan baik dan berjalan dengan baik.

C. Upaya-Upaya Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lumpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah

1. melakukan pelatihan dan pengarahan terhadap pegawai

Kepala kantor urusan agama kecamatan limpasu kabupaten hulu sungai tengah beliau selalu berusaha mengarahkan para pegawai agar dapat memberikan pelayanan dengan bagus dari itu kepala KUA selalu memberi arahan kepada para staf .

2. mengajukan kepada pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu jika kurangnya terkait sarana dan prasarana maka pihak KUA sudah meminta kepada pemerintah tentang kekurangan tersebut seperti komputer dan pemasangan jaringan wi-fi.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai:

1. kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan limpasu kabupaten hulu sungai tengah secara umum belum sepenuhnya baik. *Pertama*, dari sub variabel kehandalan dengan indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik karena belum sesuai dengan yang diharapkan, selanjutnya pada indikator ketelitian dalam memberikan pelayanan juga masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya karena ada kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan, *Kedua*, dari sub variabel daya tanggap dengan indikator tanggap dalam setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan, selanjutnya pada indikator memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat juga masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan. *Ketiga*, dari sub variabel jaminan dengan jaminan pelayanan tepat waktu sudah cukup baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, selanjutnya indikator jaminan biaya dalam pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan. *Keempat*, dari sub variabel dengan indikator sikap tulus dan ramah terhadap

masyarakat sudah cukup baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kelima, dari sub variabel bukti fisik dengan indikator kualitas berupa sarana fisik perkantoran masih kurang memadai dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena masih ada prasarana perkantoran yang kurang.

2. faktor penghambat kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dilihat dari indikator yang belum bagus. *Pertama*, dalam segi Kehandalan masih kurang baik karena masih terdapat adanya ketidakpuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. *Kedua*, dari daya tanggap masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. *Ketiga*, dari indikator kualitas pelayanan berupa prasarana perkantoran belum cukupnya kelengkapan seperti komputer dan wi-fi.
3. faktor pendukung kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan limpasu kabupaten hulu sungai tengah dilihat dari indikator yang sudah bagus, *Pertama*, jaminan pelayanan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan sudah bagus dan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik. *Kedua* dari indikator sikap tulus dan ramah terhadap masyarakat juga sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. *Ketiga* sarana fisik perkantoran juga sudah memiliki sarana-prasarana yang cukup bagus bagi kenyamanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. pertama, pemasaran. pertama. Surabaya: unitomo press.
- Prihartono, D. (2023) 'Penerapan pelayanan publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri', *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), pp. 192–201.
- Rianti, S., Rusli, Z. and Yuliani, D.F. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), pp. 412–419.
- Siyoto, S. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suryanto, Bambang.K.Y. (2020) 'Analisis Kualitas pelayanan publik pada Pilitenek Pelayaran Surabaya', *Baruna Horizon*, 3(2), pp. 223–225.
- Susanto, J. and Anggraini, Z. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin', *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), pp. 105–102.
- Veranita, M. et al. (2021) 'Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 5(1), pp. 249–259. Available at: <https://doi.org/10.37339/jurnal>.