

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Wenny Warisda¹, Siti Raudah², Arif Budiman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : wennywarisda12@gmail.com

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat fenomena masalah ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya penyuluhan informasi persyaratan pernikahan, kurang disiplin pegawai dan adanya bimbingan pernikahan yang tidak sesuai SOP. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah sampel 77 responden kemudian diadakan kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan yaitu *consecutive sampling*, serta Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan dilihat dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,127 dan setelah dikonversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh sebesar 78,176. Apabila nilai tersebut dimasukkan dalam tabel nilai interval konversi IKM, maka hasil penilaiannya adalah "B" (Baik). Sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dinilai lewat IKM adalah Baik. Disarankan untuk menambah sarana prasarana yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan informasi dan seluruh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan agar lebih meningkatkan kedipsilinan dalam bekerja serta bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan

ABSTRACT

Community Satisfaction Index at the Religious Affairs Office (KUA) Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency, there is a phenomenon of inadequate availability of facilities and infrastructure, lack of counseling on marriage requirements, lack of employee discipline and marriage guidance that does not comply with SOPs. The method used in this research is a quantitative research method, with a sample size of 77 respondents and then questionnaires, observations, literature studies and documentation were conducted. The sampling technique used was consecutive sampling, as well as Validity Test and Reliability Test. The results of this research show that the Community Satisfaction Index at the Sungai Tabukan District Religious Affairs Office (KUA) seen from the Community Satisfaction Index (IKM) value is 3.127 and after being converted the Community Satisfaction Index (IKM) is 78.176. If this value is included in the IKM conversion interval value table, then the assessment result is "B" (Good). So the level of community satisfaction with the services provided at the Office of Religious Affairs (KUA) in Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency as assessed by the IKM is Good. It is recommended to increase the existing infrastructure which is lacking, and improving services related to information requirements and all employees of the Sungai Tabukan Religious Affairs Office (KUA) to further increase discipline in their work and work in accordance with existing SOPs.

Keywords: *Community Satisfaction Index, IKM, Services*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya seseorang memerlukan pelayanan, bahkan bisa dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian

kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Elemen pelayanan yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada Pedoman Reformasi Birokrasi PERMENPAN Tahun 2017 No. 14 dan Indonesia untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penyelenggara Pelayanan Publik yang diukur dari kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia, mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, sistem pelayanan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau harga, spesifikasi produk, jenis pelayanan, keahlian pelaksanaan, pemrosesan, penanganan pengaduan, umpan balik dan masukan, serta sarana dan prasarana. Pelayanan yang diberikan harus dikelola sesuai dengan sembilan elemen indikator yang disebutkan di atas. Apabila seluruh unsur terpenuhi maka pelayanan dianggap memuaskan dan kinerjanya baik. Kantor Urusan Agama merupakan pimpinan Kementerian Agama yang melayani masyarakat di bidang agama Islam. Kantor Urusan Agama (selanjutnya KUA) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Kepemimpinan Umat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia yang berkedudukan di tingkat kecamatan dan setingkat. berada di bawah kewenangan Kementerian Agama/kota. Tugas pokok dan tugas KUA (biasanya) adalah melaksanakan sebagian tugas Dewan Negara/Dewan Keagamaan di bidang agama Islam dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan administrasi publik keagamaan di tingkat subdaerah.

Terkait dengan yang peneliti amati baik terhadap masyarakat pengguna layanan maupun pegawai kecamatan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:

1. Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari tidak adanya kotak saran. (*observasi awal peneliti*)
2. Kurangnya penyuluhan informasi persyaratan nikah kepada masyarakat baik dilingkungan sekitar kantor KUA maupun sosial media. (*hasil wawancara dengan bapak Ahmd fauzi*)
3. Kurangnya disiplin pegawai pada bagian resepsionis saat ingin melakukan pelayanan tidak ada ditempat digantikan oleh petugas lain. (*observasi awal peneliti*)
4. Adanya bimbingan pernikahan yang tidak sesuai dengan SOP yang seharusnya 16 jam atau 2 hari di persingkat menjadi 30 menit. (*observasi awal peneliti dengan ibu Nisa*)
5. Meskipun waktu pembuatan surat cepat, namun seringkali terhambat oleh proses tanda tangan kepala KUA yang melaksanakan tugas luar (*observasi awal peneliti dengan ibu Nisa*)

Menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Gaspersz dalam buku Sahya Anggara (2016:581-582), berikut dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam melihat kualitas pelayanan perkantoran: a. Ketepatan waktu pelayanan, masalah yang berkaitan dengan waktu tunggu dan pemrosesan. B. Akurasi layanan, keandalan, dan bebas kesalahan. C. Sopan santun dan sopan santun dalam pemberian pelayanan terutama kepada mereka yang berinteraksi langsung dengan pelayannya. D. Tanggung jawab terkait penerimaan pesanan dan penanganan keluhan langsung kepada pelanggan. e. Kesempurnaan dalam lingkungan layanan dan ketersediaan layanan pendukung dan layanan tambahan lainnya. f. Kemudahan servis mengacu pada pergantian, petugas panggilan, dan layanan dukungan lainnya. G. Variasi model layanan terkait dengan pembaruan untuk menyediakan model baru untuk layanan. H. Layanan pribadi terkait fleksibilitas, penanganan permintaan khusus. saya. Kenyamanan penerimaan

pelayanan terkait akses menuju tempat parkir, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk lainnya. J. Fitur lain dari helpdesk adalah terkait dengan lingkungan dan kebersihan ruang tunggu. Menurut Batinggi (2011:21), setiap orang dapat memberikan tiga jenis pelayanan, yaitu: 1. Pelayanan lisan. Agar pelayanan lisan dapat sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan, yaitu: \ tidak. Pahami masalah komitmen Anda. Bersikap sopan dan ramah. C. Mampu memberikan semua penjelasan yang diperlukan. 2. Pelayanan menulis. Pelayanan menulis merupakan bentuk pelayanan yang paling terlihat dalam pelaksanaan tugas. Jasa penulisan ini terdiri dari dua kelompok yaitu : a. Berupa panduan informasi dan lain-lain, ditujukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk memudahkan komunikasi dengan otoritas atau lembaga negara. B. Pelayanan berupa tanggapan atau laporan tertulis, hadiah/kiriman, pengumuman, dan lain-lain. Berdasarkan hasil sintesa berbagai penelitian yang dilakukan oleh Groongos dan dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011:261), enam kriteria kualitas layanan yang dirasakan adalah sebagai berikut: 1. Profesionalisme dan keterampilan. Pelanggan mempersepsikan layanan tersebut penyedia layanan, personel operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk menyelesaikannya secara profesional. 2. Sikap dan perilaku. Pelanggan merasa bahwa petugas pelayanan (pegawai yang menghubungi pelanggan) sangat memperhatikannya dan berusaha membantu menyelesaikan masalahnya secara spontan dan ramah. 3. Aksesibilitas dan fleksibilitas. Menurut pelanggan, penyedia layanan, lokasi, jam kerja staf, dan sistem operasi dirancang dan disampaikan sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan ini. Selain itu juga didesain sedemikian rupa sehingga dapat secara fleksibel menyesuaikan dengan keinginan dan keinginan pelanggan. 4. Keandalan dan Keandalan. Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau disepakati, mereka dapat mempercayai penyedia layanan, karyawan, dan sistemnya untuk menepati janji dan melakukan segalanya demi kepentingan terbaik pelanggan. 5. Kembali. Pelanggan menyadari bahwa jika ada kesalahan atau sesuatu yang tidak terduga yang tidak dihasilkan, layanan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat. 6. Reputasi dan keandalan. Pelanggan percaya bahwa penyedia layanan dapat diandalkan dan mereka menawarkan nilai/imbalan yang sepadan dengan biayanya.

Menurut Fitzsimmons dalam (Hardiansyah, 2018), kepuasan audiens/pelanggan adalah persepsi audiens terhadap pernyataan realitas yang ada dibandingkan dengan ekspektasi yang ada. Atau terdapat perbedaan atau perbedaan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Selain itu, Fitzsimmons berpendapat agar kualitas persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah tetap terjaga. Kepuasan audiens/pelanggan adalah bagaimana audiens mempersepsikan pernyataan realitas yang ada dibandingkan dengan ekspektasi yang ada. Apalagi menurut Hawkins dan Lonney (Indasari, 2019) : 1. Memenuhi harapan. 2. Minat untuk berkunjung lagi. 3. Ketersediaan merekomendasikan. 4. Ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk ahli kepada teman atau keluarga.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur-Prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Pelaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Prindra RT.03 Desa Pematang Banteng Hilir, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Administratif Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif (Sugiyono, 2016). Pendekatan yang demikian didasarkan pada kerangka teori, pemikiran dan pemahaman ahli berdasarkan pengalaman peneliti, yang kemudian berkembang menjadi permasalahan dan solusi yang ditawarkan sebagai landasan (konfirmasi) atau untuk evaluasi dalam bentuk dukungan data empiris. di lapangan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini berdasarkan pada buku pengunjung, adalah masyarakat yang berkunjung di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan memiliki kriteria tertentu dan yang berada dalam area Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan 2023 sebanyak 77 orang.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan berdasarkan frekuensi responden disajikan sebagai berikut:

Frequency Table

Persyaratan teknik yang diberikan atau yang disampaikan oleh KUA sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	67	87,0	87,0	87,0
	Sangat Setuju	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Persyaratan administratif yang diberikan atau yang disampaikan oleh KUA sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	67	87,0	87,0	87,0
	Sangat Setuju	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

KUA menyampaikan informasi persyaratan kepada masyarakat terkait jenis pelayanan sudah jelas.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6,5	6,5	6,5
	Kurang Setuju	34	44,2	44,2	50,6
	Setuju	32	41,6	41,6	92,2
	Sangat Setuju	6	7,8	7,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

KUA menyampaikan kemudahan persyaratan kepada masyarakat sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	60	77,9	77,9	77,9
	Sangat Setuju	17	22,1	22,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	57	74,0	74,0	74,0
	Sangat Setuju	20	26,0	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

KUA menyampaikan tata cara pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

Valid	Setuju	37	48,1	48,1	48,1
-------	--------	----	------	------	------

	Sangat Setuju	40	51,9	51,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Produk pelayanan yang diberikan KUA sudah sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	5,2	5,2	5,2
	Setuju	59	76,6	76,6	81,8
	Sangat Setuju	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Kejelasan prosedur yang disampaikan oleh KUA sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	57	74,0	74,0	74,0
	Sangat Setuju	20	26,0	26,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Kecepatan waktu dalam memberi layanan pada KUA sesuai dengan yang telah dijadwalkan.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	9,1	9,1	9,1
	Kurang Setuju	34	44,2	44,2	53,2
	Setuju	30	39,0	39,0	92,2
	Sangat Setuju	6	7,8	7,8	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Ketepatan waktu buka tutup pada KUA sudah sesuai dengan jadwal pelayanan.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	56	72,7	72,7	72,7
	Sangat Setuju	21	27,3	27,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Kejelasan penyampaian biaya oleh petugas KUA kepada masyarakat mengenai tidak adanya pungutan biaya sesuai dengan jenis pelayanannya.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	36	46,8	46,8	46,8
	Sangat Setuju	41	53,2	53,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Petugas KUA tidak meminta biaya/ tarif diluar ketentuan yang sudah ada.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	40	51,9	51,9
	Sangat Setuju	37	48,1	100,0
	Total	77	100,0	

petugas KUA tidak meminta biaya/ tarif diluar ketentuan yang sudah ada.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	68	88,3	88,3
	Sangat Setuju	9	11,7	100,0
	Total	77	100,0	

Ketersediaan prudok pelayanan KUA selalu ada disaat masyarakat ingin melakukan pelayanan.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	67	87,0	87,0
	Sangat Setuju	10	13,0	100,0
	Total	77	100,0	

Petugas pelayanan KUA sudah tepat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	60	77,9	77,9
	Sangat Setuju	17	22,1	100,0
	Total	77	100,0	

Petugas KUA sudah sesuai dengan keahliannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	62	80,5	80,5
	Sangat Setuju	15	19,5	100,0
	Total	77	100,0	

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di KUA dinilai baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	59	76,6	76,6
	Sangat Setuju	18	23,4	100,0
	Total	77	100,0	

Kedisiplinan petugas KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tepat waktu.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	26,0	26,0	26,0
	Setuju	49	63,6	63,6	89,6
	Sangat Setuju	8	10,4	10,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Petugas KUA menunjukkan kerapian dalam berpakaian saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	66	85,7	85,7	85,7
	Sangat Setuju	11	14,3	14,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	68	88,3	88,3	88,3
	Sangat Setuju	9	11,7	11,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Respon petugas KUA terhadap saran dan masukan yang diberikan masyarakat sudah baik.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	65	84,4	84,4	84,4
	Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Masyarakat sudah merasa nyaman terkait suasana ruang pelayanan yang ada di KUA.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	7,8	7,8	7,8
	Setuju	59	76,6	76,6	84,4
	Sangat Setuju	12	15,6	15,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Masyarakat sudah merasa terpenuhi dalam ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di KUA.

	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	24	31,2	31,2	31,2
	Setuju	45	58,4	58,4	89,6
	Sangat Setuju	8	10,4	10,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Dengan hasil Pembahasan sebagai berikut :

a. Persyaratan

Dari hasil data peneliti menunjukkan bahwa pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal persyaratan teknis, persyaratan administratif, dan kemudahan persyaratan. Sedangkan informasi persyaratan masih kurang baik tersebut ditunjukkan dengan 4 item pernyataan, ada 3 unsur persyaratan yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata ketiga pernyataan 3,16. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur pertama yaitu persyaratan. Sedangkan ada satu indikator pernyataan yang berada pada kategori kurang baik dengan rata – rata 2,51.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan empat item pernyataan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata keempat pernyataan 3,29.

c. Waktu Penyelesaian

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal ketepatan waktu buka tutup. Sedangkan kecepatan dalam memberi layanan masih kurang baik tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan, ada satu indikator waktu penyelesaian yang berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,27 pernyataan Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ketiga yaitu waktu penyelesaian. Sedangkan ada satu indikator pernyataan yang berada pada kategori kurang baik dengan rata – rata 2,45.

d. Biaya/ tarif

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan unsur biaya/ tarif yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata kedua pernyataan 3,51.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata kedua pernyataan 3,12.

f. Kompetensi Pelaksana

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan unsur kompetensi pelaksana yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata kedua pernyataan 3,21.

g. Perilaku Pelaksana

Dalam hal kesopanan dan keramahan petugas dan kerapian petugas. Sedangkan kedisiplinan petugas masih kurang baik tersebut ditunjukkan dengan tiga item pernyataan, ada dua indikator perilaku pelaksana yang berada pada kategori baik dengan rata-rata kedua pernyataan 3,18.

h. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan unsur penanganan, pengaduan, saran, dan masukan yang dominan berada pada kategori baik dengan rata-rata kedua pernyataan 3,14.

i. Sarana dan Prasarana

Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Sungai Tabukan sudah berjalan dengan baik, dimana hal ruang pelayanan. Sedangkan ketersediaan sarana dan prasarana masih kurang baik tersebut ditunjukkan dengan dua item pernyataan, ada satu unsur ruang pelayanan yang berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,08 pernyataan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara didapat kesimpulan yakni dilihat dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,127 dan setelah dikonversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh sebesar 78,176. Apabila nilai tersebut dimasukkan dalam tabel nilai interval konversi IKM, maka hasil penilaiannya adalah “B” (Baik). Sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dinilai lewat IKM adalah Baik. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang didapat digali adalah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk menambah sarana prasana yang kurang. Pegawai Bidang Penyuluh Agama Islam Fungsional agar lebih meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan informasi dan seluruh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Sungai Tabukan agar lebih meningkatkan kedipsilinan dalam bekerja serta bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Anonim PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Anggara, Sahya. 2016. *Teori ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Batinggi, H. A. 2011. *Pelayanan Umum*. Ujung Pandang: UNHAS.

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- 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.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- 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.
- Fandy, Tjiptono. 2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.