

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Zaini¹, Arif Budiman², Arpandi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: muhammadzaini3129@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan mengacu kepada kepuasan masyarakat, suatu pelayanan yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuatu keinginan masyarakat dimanfaatkan dengan baik. KUA Kecamatan Banjang memberikan jenis pelayanan keagamaan seperti pencatatan pernikahan, bimbingan pranikah, wakaf, konsultasi zakat dan hak waris, serta bimbingan manasik haji. Namun masih terdapat beberapa permasalahan di KUA Kecamatan Banjang yaitu minimnya informasi yang disediakan seperti kosongnya papan informasi kurang sarana dan prasarana seperti komputer, dan akses internet kurangnya kedisiplinan pegawai di saat jam pelayanan dan Keterbatasan waktu bimbingan pranikah yang hanya dilaksanakan kurang dari 1 jam sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan *Tangible* (Bewujud), indikator (a) Fasilitas fisik kantornya kurang baik. (b) Sarana dan Prasarana kurang baik. (c) Perlengkapan pegawai, sudah baik. *Reliability* (Kehandalan), indikator (a) Waktu yang tepat, cukup baik. (b) Konsistensi Penyampaian Informasi yang diberikan kurang (c) Informasi Jelas yang diberikan kurang baik. *Responsiveness* (Ketanggapan), indikator (a) pelayanan Cepat yang diberikan kurang baik (b) Kedisiplinan pegawainya kurang baik. (c) Komitmen memenuhi kebutuhan kurang baik. *Assurance* (Jaminan) indikator (a) Kompetensi Pemberian layanan materi sudah baik. (b) Kualitas materi yang disampaikan cukup baik. (c) Sesuai SOP, pemberian pelayanannya cukup baik. *Empathy* (Empati) indikator (a) Kepedulian dan perhatian pegawai cukup baik. (b) Sikap ramah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. (c) Menanggapi Kebutuhan Masyarakat cukup baik. Adapun beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi terdapat dari faktor pendukung: Kompetensi Kualitas materi yang diberikan, sikap ramah pegawai, pelayanan tepat waktu. Faktor Penghambat terdapat dari: Sarana dan prasarana, konsistensi Penyampaian Informasi kepada Masyarakat, kedisiplinan Pegawai dan kurangnya Informasi yang jelas.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, KUA

ABSTRACT

Service quality refers to community satisfaction, a service produced can only be said to be of quality if something the community desires is put to good use. The Banjang District KUA provides various types of religious services such as marriage registration, pre-marital guidance, endowments, zakat and inheritance rights consultation, as well as guidance on Hajj rituals. However, there are still several problems at the Banjang District KUA, namely the lack of information provided, such as empty information boards, lack of facilities and infrastructure such as computers, and internet access, lack of employee discipline during service hours and limited time for premarital counseling which is only carried out for less than 1 hour. So this research aims to find out about the Quality of Public Services at the Banjang District Religious Affairs Office, North Hulu Sungai Regency and the factors that influence it. The results of the study showed Tangible (Tangible), indicators (a) The physical facilities of the office are not good. (b) Facilities and Infrastructure are not good. (c) Employee equipment, is good. Reliability (Reliability), indicators (a) The right time, is quite good. (b) Consistency of Information Delivery provided is lacking (c) Clear Information provided is not good. Responsiveness (Responsiveness), indicators (a) Fast

service provided is not good (b) Employee discipline is not good. (c) Commitment to meeting needs is not good. Assurance (Guarantee) indicators (a) Competence in Providing Material Services is good. (b) The quality of the material delivered is quite good. (c) In accordance with SOP, the provision of services is quite good. Empathy (Empathy) indicators (a) The concern and attention of employees is quite good. (b) The friendly attitude of employees in providing services is good. (c) Responding to Community Needs is quite good. There are several factors that influence consisting of driving factors: Competence, Quality of materials provided, friendly attitude of employees, timely service. Inhibiting factors consist of: Facilities and infrastructure, consistency of Information Delivery to the Community, Employee discipline and lack of clear information.

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. Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik. pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Selama ini permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di negara Indonesia banyak bermunculan di tengah-tengah penyelenggaraan proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik dari sisi proses, prosedur, persyaratan, waktu, biaya, dan fasilitas pelayanan, yang mengakibatkan adanya rasa kekecewaan masyarakat yang besar telah mengalahkan rasa kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Lembaga kantor urusan agama (KUA) merupakan bagian dari sistem kementerian agama. sedangkan kementerian agama mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang agama. KUA merupakan ujung tombak dari struktur

Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam satu wilayah kecamatan, Sebagai ujung tombak dari Kementrian Agama KUA memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan bimbingan dan layanan kepada masyarakat. Bagaimana wujud bimbingan dan layanan yang diberikan Departemen Agama tercermin pada pola dan corak kegiatan yang dilaksanakan oleh KUA. KUA merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelaksanaan pelayanan Nikah pada KUA.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memberikan jenis pelayanan keagamaan seperti, Pendaftaran dan pencatatan perkawinan 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 juga pelayanan Bimbingan perkawinan, seperti bimbingan pranikah dan masa nikah yang bertujuan untuk membantu calon pengantin memahami kehidupan berumah tangga, cara mengelola keuangan, cara menyikapi konflik, membangun hubungan yang sehat dan bahagi dan memahami aspek hukum dan syariat tanggung jawab masing-masing, ada juga pelayanan Wakaf, seperti penerbitan ID rumah ibadah dan penerbitan surat rekomendasi bantuan rumah ibadah, dan ada juga pelayanan keagamaan, seperti Konsultasi keagamaan tentang zakat dan hak waris serta bimbingan manasik haji. Pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kantor Urusan Agama tidak selalu berjalan dengan baik. Terdapat berbagai kendala dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses penerimaan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di kantor urusan agama, bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Minimnya informasi yang disediakan KUA Kecamatan Banjang kepada masyarakat mengenai informasi tentang jenis layanan, prosedur, dan persyaratan yang harus dipenuhi. sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi yang

lengkap mengenai dokumen atau persyaratan yang perlu dipersiapkan. Seperti, Surat pengantar dari RT/RW, surat izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum berusia 21 tahun, Kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tersebut dikarenakan oleh kurangnya informasi yang ada di papan pengumuman, dari pihak KUA mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam proses pembuatan buku nikah. Secara tidak langsung masalah yang muncul tersebut akan menghambat proses pelayanan, sehingga akan berpengaruh pada cepat atau lambatnya pembuatan buku nikah dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh pihak masyarakat. (*Sumber Data : Dokumentasi Papan Informasi*)

2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya, seperti kurangnya komputer dalam melayani pencatatan nikah, dan bimbingan pra nikah, dan juga hanya disediakan dua kursi tunggu didalam ruangan, hal tersebut membuat masyarakat yang lainnya berdiri di dalam menunggu pelayanan. Selain itu juga, pendingin ruangan hanya satu disediakan dan ini membuat masyarakat kepanasan di dalam menunggu layanan. Adapun jumlah balai nikah yang disediakan hanya satu dengan kapasitas untuk melayani satu pasangan nikah. Dan ruang tunggu pada KUA Kecamatan Banjang terlalu sempit untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan maupun itu pelayanan pencatatan nikah ataupun pernikahan, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat kelelahan berdiri dalam menunggu pelayanan. (*Sumber data : Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Kecamatan Banjang*)
3. Kedisiplinan waktu para pegawai kantor urusan agama. Ada beberapa pegawai sering tidak ada di tempat dalam melayani masyarakat yang ingin berurusan melakukan pelayanan. Adapun jadwal pelayanan di kantor urusan agama berlangsung dari jam 07.30 s/d 16.00 untuk hari senin sampai Kamis, sedangkan hari jum'at dari jam 07.30 s/d 16.30. (*Sumber :Jadwal Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang*)
4. Keterbatasan waktu bimbingan pra nikah, Seharusnya pegawai KUA memberikan bimbingan pra nikah sesuai dengan SOP yang berlaku, Bahwa masyarakat yang ingin melakukan pernikahan diwajibkan untuk mengikuti bimbingan pra nikah selama 2 hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tetapi pegawai KUA memberikan bimbingan pra nikah selama 1 jam, dan bimbingan pra nikah pun selesai. (*Sumber Data : SOP Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang*)

Terkait fenomena masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama kecamatan Banjang belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada Masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti

lebih dalam mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan 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 15 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada Masyarakat yang dapat dinilai baik maupun buruknya, kualitas pelayanan ini bersifat fleksibel atau dapat berubah-ubah sewaktu waktu, perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar lebih baik lagi, perubahan ini harus ditunjang dengan peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi kedepannya, seperti misalnya kritik dan saran yang diberikan oleh Masyarakat hendaknya menjadi bahan evaluasi untuk pelayanan dimasa akan datang, mengingat pelayanan adalah ujung tombak dari kegiatan maka hal ini sangat penting untuk diperhatikan dan dikaji lebih dalam lagi. Untuk lebih jelasnya peneliti menggunakan indikator-indikator Kualitas Pelayanan dijelaskan Menurut Zeithaml *et. al.* dalam Hardiyansyah (2018:63) dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bewujud), indikator (a) Fasilitas fisik kantornya kurang baik atau kurang memadai dalam melakukan pelayanan, dapat dilihat dari Ruang tunggu terlalu sempit dan panas dikarenakan tidak ada pendingin ruangan dan juga tidak adanya disediakan tempat parkir serta kursi tunggu yang masih kurang untuk masyarakat. (b) Sarana dan Prasarana kurang baik atau kurang memadai dalam melakukan pelayanan, Papan informasi yang disediakan belum bisa diakses, komputer yang digunakan hanya 1 dan 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. (c) Perlengkapan pegawai, seperti penampilan pegawai sudah baik, bagus dan rapi, memakai baju dinas hal ini sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam memberikann pelayanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan), indikator (a) Waktu yang tepat, cukup baik. Proses yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, seperti pendaftaran pernikahan atau pengurusan dokumen, cukup sesuai dengan alur waktu layanan 10 hari kerja, dan konsultasi tentang masalah agama dilaksanakan 2 hari kerja. (b) Konsistensi Penyampaian Informasi yang diberikan kurang baik atau kurang konsisten Papan informasi yang disediakan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan masih kosong, membuat masyarakat kebingungan dalam melakukan pelayanan. (c) Informasi Jelas yang diberikan kurang baik atau kurang jelas bahwa papan informasi yang disediakan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pelayanan masih kosong, masih banyak masyarakat yang kebingung memahami informasi yang disampaikan oleh petugas karena terlalu cepat dan singkat.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), indikator (a) pelayanan Cepat yang diberikan kurang baik dalam memberikan pelayanan dimana proses pelayanan sering tertunda akibat petugas tidak ada ditempat disaat jam pelayanan (b) Kedisiplinan pegawainya kurang baik dan kurang disiplin bahwa pegawai masih sering tidak ada di tempat di saat jam pelayanan. (c) Komitmen memenuhi kebutuhan kurang baik kurang baik dalam Memenuhi Kebutuhan masyarakat kedisiplinan pegawai, informasi yang disediakan serta saranan dan prasarana masih kurang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.
4. *Assurancce* (Jaminan) indikator (a) Kompetensi Pemberian layanan materi sudah baik dan kompeten dalam pemberian layanan yang diberikan sudah bagus, terampil, dan berpengalaman karena mereka semua sudah berpendidikan. (b) Kualitas materi yang disampaikan cukup baik dan mudah dipahami masyarakat dan itu sudah menyangkut hal-hal penting dalam berkehidupan berkeluarga meskipun waktu penyampainnya tidak terlalu lama kurang 1 jam. (c) Sesuai SOP, pemberian pelayanannya cukup baik dengan alur alur yang ada di standar layanan, petugas memberikan pelayanan ke masyarakat dengan tepat sesuai dengan SOP yang berlaku.
5. *Empaty* (Empati) indikator (a) Kepedulian dan perhatian pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat ketika ada masyarakat kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, pegawai KUA Kecamatan Banjang 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 Banjang tidak ada di tempat di jam pelayanan siang hari yang membuat masyarakat yang melakukan pelayanan sedikit tertunda prosesnya. (b) Sikap ramah pegawai dalam meberikan pelayanan sudah baik dan bagus dalam pelayanan yang di

berikan pegawai sangat ramah dalam menyambut masyarakat yang datang mereka langsung Menanyakan maksud dan tujuannya datang untuk melakukan pelayanan apa dengan nada yang sopan dan murah senyum. (c) Menanggapi Kebutuhan Masyarakat cukup baik Setiap kali ada keluhan, masukan atau tanggapan Pegawai KUA Kecamatan Banjang akan melakukan evaluasi dan mengadakan rapat untuk mencari solusi terhadap masalah yang disampaikan, Tetapi untuk sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai, informasi yang disediakan masih kurang sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor urusan agama kecamatan banajang kabupaten hulu sungai utara pada penelitian ini

1. Faktor pendorong .

a) Kompetensi Kualitas materi yang diberikan

Kualitas materi di Kantor Urusan Agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara mencakup semua bentuk informasi, dokumen, panduan, dan materi lain yang disediakan oleh KUA kepada Kualitas materi konsultasi agama bimbingan pranikah yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang kepada masyarakat sudah baik dan dapat di pahami masyarakat dalam membangun kehidupan rumah tangga yang baik Meskipun waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar layanan yang ada di KUA Kecamatan banjang bahwa waktu pelayanan dilaksanakan 2 hari kerja dengan waktu 16 jam tatap muka, tetapi dengan penyampaian materi kurang dari 1 jam masyarakat dapat memahami materi yang disampaikan

b) Sikap Ramah Pegawai

Sikap ramah Kantor Urusan Agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara adalah salah satu elemen kunci dalam menciptakan layanan yang bermutu dan mempunyai dampak positif terhadap masyarakat. Sikap Ramah pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang sudah baik dalam melayani masyarakat, Ketika masyarakat datang melakukan ingin pelayanan di KUA Kecamatan Banjang, Pegawai KUA Kecamatan Banjang langsung menanyakan maksud dan tujuannya datang untuk melakukan pelayanan apa dengan nada yang sopan dan murah senyum. Hal tersebut yang membuat pegawai KUA Kecamatan Banjang di nilai sangat ramah dan mudah berbaur berinteraksi kepada masyarakat dalam melayani masyarakat.

c) Pelayanan tepat waktu.

Pelayanan tepat waktu merujuk pada upaya untuk memberikan layanan administratif dan keagamaan secara efisien, tanpa memperlambat proses yang diperlukan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik tepat waktu Proses penyelesaian administrasi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku 10 hari kerja peadministrasian berkas pernikahan, 2 hari kerja bagi konsultasi keagamaan meskipun terkadang proses penyelesaian berkas tidak sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi pegawai KUA memberikan jaminan atas pelayanan yang ada

2. Faktor Penghambat

a) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana ini merujuk pada elemen-elemen yang digunakan untuk menilai seberapa baik fasilitas, infastruktu, dan peralatan yang tersedia dalam mendukung keberhasilan proses pelayanan. Sarana dan prasarana pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara 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 tidak adanya wifi yang disediakan oleh kantor, Dikarenakan kantor KUA Kecamatan Banjang untuk posisi letak kantornya jauh dari jalan raya, jauh dari perumahan umum, sehingga membuat pemasangan wifi tidak dapat dilakukan karena terlalu jauh untuk pemasangan kabelnya. 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 pengeuluran 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) Konsistensi Penyampaian Informasi kepada masyarakat

Konsistensi penyampaian informasi di Kantor Urusan Agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara penting memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang jelas, akurat, dan dapat diandalkan terkait berbagai urusan administratif keagamaan. pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang

Kabupaten Hulu Sungai Utara 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 layanan nya sama, hal tersebut yang membuat KUA Kecamatan Banjang tidak menyediakan informasi di papan informasi dan tidak pernah melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat.

c) Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan Pegawai sangat penting dalam memastikan bahwa layanan keagamaan dan administratif dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan kehadiran tepat waktu, kepatuhan pada prosedur, tanggung jawab yang tinggi, dan etika kerja yang profesional, KUA mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Kedisiplinan pegawai kurang baik karena pegawai masih sering tidak ada di tempat di saat jam pelayanan siang. Dikarenakan pegawai KUA memiliki pekerjaan yang lain menjadi dosen, guru, mengurus rumah tangga, itulah yang membuat pegawai KUA di jam pelayanan siang hari tidak ada ditempat. Adapun jadwal jam pelayanan yang ada pada kantor urusan agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara yaitu, dari jam 07:30 setiap hari senin sampai dengan hari jum'at, dan tutup pada jam 16:00 sore. Sistem jam kerja kantor urusan agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara menerapkan 5 hari kerja sehingga pelayanan pada hari sabtu dan minggu adalah libur. Untuk jadwal istirahat pelayanan pada hari senin sampai kamis adalah jam 12:00 sampai jam 14:00, Sedangkan khusus hari jum'at waktu istirahat dimulai pada jam 11:30 sampai jam 14:00

d) Kurangnya Informasi yang jelas

informasi yang jelas sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat, efisien, dan tanpa kebingungan. KUA sebagai lembaga yang melayani urusan administratif dan keagamaan, memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang mudah di pahami dan lengkap kepada masyarakat seperti brosur, website, papan pengumuman, untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memahami dan mengikuti prosedur dengan mudah. Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Informasi yang disediakan kurang baik. 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 layanan nya sama, hal tersebut yang membuat KUA Kecamatan Banjang tidak menyediakan informasi di papan informasi.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan *Tangible* (Bewujud), indikator (a) Fasilitas fisik kantornya kurang baik. (b) Sarana dan Prasarana kurang baik. (c) Perlengkapan pegawai, sudah baik. *Reliability* (Kehandalan), indikator (a) Waktu yang tepat, cukup baik. (b) Konsistensi Penyampaian Informasi yang diberikan kurang (c) Informasi Jelas yang diberikan kurang baik. *Responsiviness* (Ketanggapan), indikator (a) pelayanan Cepat yang diberikan kurang baik (b) Kedisiplinan pegawainya kurang baik. (c) Komitmen memenuhi kebutuhan kurang baik. *Assurance* (Jaminan) indikator (a) Kompetensi Pemberian layanan materi sudah baik. (b) Kualitas materi yang disampaikan cukup baik. (c) Sesuai SOP, pemberian pelayanannya cukup baik. *Empaty* (Empati) indikator (a) Kepedulian dan perhatian pegawai cukup baik. (b) Sikap ramah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. (c) Menanggapi Kebutuhan Masyarakat cukup baik. Adapun beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung: Kompetensi Kualitas materi yang diberikan, sikap ramah pegawai, pelayanan tepat waktu. Faktor Penghambat terdiri dari: Sarana dan prasarana, konsistensi Penyampaian Informasi kepada Masyarakat, kedisiplinan Pegawai dan kurangnya Informasi yang jelas, untuk itu disarankan : Kepada Kepala KUA Untuk sarana dan prasarana sebaiknya Segera dilengkapi, Seperti papan informasi agar sesegerannya disediakan agar masyarakat bisa mengakses layanan, komputer juga perlu ditambah lagi karena komputer yang digunakan hanya 1 dan masih sering terjadi gangguan server internet, kursi tunggu pun juga perlu ditambah lagi agar masyarakat yang mengantri dalam pelayanan tidak berdiri, Ruang tunggu pun agar sesegerannya disediakan pendingin Ruangnya seperti AC agar masyarakat tidak kepanasan dalam menunggu layanan sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kepada pegawai KUA untuk kedisiplinan agar lebih diperhatikan lagi terutama pada jam siang hari, pegawai harus ada ditempat agar masyarakat yang melakukan proses pelayanan pada siang hari langsung selesai prosesnya tanpa menunda penyelesaiannya kebesok hari dan untuk informasi yang disediakan agar lebih diperjelas lagi terutama dalam persyaratan-persyaratan pernikahan mengenai apa saja yang harus dilengkapi biar masyarakat tidak kebingungan dalam pembuatan buku nikah sebaiknya KUA Kecamatan Banjang melakukan Sosialisasi secara langsung kepada masyarakat atau menyediakan binner-binner dan papan informasi di Kantor KUA agar dapat membuat pelayanan yang lebih berkualitas lagi. Kepada masyarakat yang melakukan pelayanan

di kantor urusan agama kecamatan banjang kabupaten hulu sungai utara, Siapkan dokumen yang lengkap terlebih dahulu dengan bertanya-tanya kepada masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di KUA banjang, Bawa semua dokumen yang diperlukan seperti KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, sebelum melakukan pelayanan di KUA agar proses yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, dan juga berbicara lah dengan jelas jika ada yang ingin ditanyakan, agar petugas bisa memberikan informasi yang tepat jika masih kebingungan, Serta usahakan datang lebih awal sesuai jam kerja KUA, agar tidak terlalu menunggu lama dalam proses selesainya pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHAUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Mukrarom, Zaenal. dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulia, Mita 2022. *Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai: tidak diterbitkan
- Mursyidah, Lailul & Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Normakiyah 2023. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Program Studi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai: tidak diterbitkan
- Pasolong, H. 2017 *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2023. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, Amy Y.S. Vishnu Juwano & Krisna Puji Rahmayanti, 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Pt. RajaGrafindo Persada.
- Saleh, Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: PT. Cita Instrans Selaras.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Starta (S1)*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra G. 2019. *Service, Quality Dan Customer Satisfaction*. Edisi/Ceta.
- .