IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KOTA UTARA KOTA GORONTALO

ARTIKEL ILMIAH

RAMLA AHAYA
NIM. D02416347

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KOTA UTARA KOTA GORONTALO

Ramla Ahaya[1], Umar Sako Baderan[2], Widya Kurniati Mohi[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
ramla.ahaya@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of public service standards at the Office of Religious Affairs (KUA), Kota Utara District, Gorontalo City. This research is a descriptive research with a qualitative research approach. The results of the study were based on the research findings that: 1) Indicators of service procedures in accordance with the results of the study were obtained based on and guided by existing regulations, namely Law no. 25 of 2009, PP. 96 of 2012 and PermenPAN No. 63 of 2004, 2) Indicators of service completion time with the results of research have been going well, where the KUA in service completion has been guided by PERMENPAN No. 63 of 2004 and other standards regulated in the scope of the Ministry of Religion, 3) Service Cost Indicators, according to the results of the study, it was found that this indicator was running well. Where the KUA in charging service fees based on predetermined rules, 4) Service product indicators in accordance with the results of the study are found to be running well. Where the KUA in carrying out its duties is in accordance with KMA No. 34 of 2016, 5) Facilities and Infrastructure Indicators, from the results of the research this indicator is not as expected, where the existing facilities and infrastructure do not yet support services such as waiting room facilities, air conditioning and parking areas, and 6) Competency indicators of service providers According to the research results, this indicator is not as expected where the existing employees do not understand what is their main task in providing services to the community.

Keywords: Implementation, Public Service Standards, KUA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan Penelitian kualitatif. Hasil penelitian berdasarkan temuan penelitian didapatkan bahwa: 1) Indikator Prosedur pelayanan sesuai dengan hasil penelitian didapatkan sudah berdasarkan dan berpedoman pada aturan yang ada yakni UU No. 25 Tahun 2009, PP No. 96 Tahun 2012 dan PermenPAN No. 63 Tahun 2004, 2) Indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan hasil penelitian sudah berjalan dengan baik, dimana KUA dalam penyelsaian pelayanan sudah berpedoman pada PERMENPAN No. 63 Tahun 2004 dan standar lain yang diatur dalam lingkup Kementrian Agama, 3) Indikator Biaya Pelayanan, sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik. Dimana KUA dalam pembebanan biaya pelayanan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, 4) Indikator Produk layanan sesuai dengan hasil penelitian didapatkan sudah berjalan dengan baik. Dimana KUA dalam melakukan tugasnya sesuai dengan KMA No. 34 Tahun 2016, 5) Indikator Sarana dan Prasarana, dari hasil penelitian indikator ini belum sesuai dengan

yang diharapkan, dimana sarana dan prasaran yang ada belum mendukung pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, pendingin ruangan maupun areal parkir, dan 6) Indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan, sesuai hasil penelitian, indikator ini belum sesuai yang diharapkan dimana para pegawai yang ada belum memahami apa yang menjadi tugas pokok mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Implementasi, Standar Pelayanan Publik, KUA*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunanya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah menetapkan adanya Standar Pelayanan yang harus dipenuhi oleh masing-masing instansi, yang dalam praktiknya perlu didukung dengan ketersediaan Standar Operasional, sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat pengguna layanan. Keberadaan suatu standar baku sangat penting dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunanya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa 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.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai apa yang seharusnya. Pelayanan sebagai katalisator akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien (Sutedi, 2010:3).

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu intansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 Undang- Undang Nomor 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.

Kantor KUA merupakan lembaga pemerintah yang berada tepat di bawah kementerian agama yang melaksanakan sebagian tugasnya dalam urusan keagamaan. Dimana salah satu tugasnya adalah pencatatan pernikahan. Sama halnya seperti lembaga lain KUA sebagai pemberi layanan publik yang dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pencatatan nikah. Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia, dengan adanya pernikahan rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat. Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia dari generasi ke generasi, pernikahan juga berfungsi mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berasaskan saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan inta serta penghormatan (Uwaidah, 2014:400).

Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu adanya pencatatan pernikahan yang merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu adalah akta nikah yang dimiliki oleh masing-masing suami-istri dan bisa di pergunakan sebagaimana mestinya jika salah satu pihak ada yang merasa dirugikan.

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota, Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri adalah tolok ukur kinerja pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki masih terbatas, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, hal ini menyebabkan pelayanan di KUA kadang terhambat dengan keadaan tersebut. Kadang masyarakat yang harus melakukan kegiatan akad nikah harus menunggu waktu yang lama untuk dilakukannya akad disebabkan pegawai yang punya kompetensi untuk menikahkan masih melaksanakan kegiatan yang sama di luar KUA, sedangkan pegawai tersebut adalah pegawai satu-satunya yang mempunyai kompetensi dalam pemberian pelayanan akad nikah. Selain itu dari sisi sarana dan prasarana di KUA masih belum representatif dalam pemberian pelayanan. Hal ini dapat dilihat bahwa ruang pelayanan yang dimiliki oleh KUA masih tergabung dengan

administrasi lainnya, selain itu, ruang pelayanan tersebut belum memiliki alat pendingin ruangan dan tersekat.

Penelitian mengenai pelayanan publik di KUA pada dasarnya sudah cukup banyak dilakukan penelitian, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ayu Satria tahun 2018) yang mengangkat judul mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning, begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Hayati pada tahun 2017) yang mengangkat judul penelitian tentang Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat. Namun demikian, penelitian ini cukup berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh kedua peneliti tersebut dimana fokus kajian penelitian yang dilakukan terletak pada bagaimana impelementasi standar pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan acuan Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dalam melakukan kajian yang meliputi: 1) Prosedur pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, dan 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Pendekatan ini bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti.

Dengan melihat penggunaan pendekatan dan jenis penelitian dalam penelitian ini, maka adapun kehadiran peneliti yaitu sebagai instrumen utama yang harus berbaur dengan lingkungan penelitian. Dalam hal ini, peneliti langsung menelaah dan menganalisa sumber data terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil penyusunan penelitian nantinya akan menjadi akurat. Kehadiran peneliti sendiri dilokasi penelitian diawali dengan melakukan rancangan penelitian dan melakukan pemilihan lokasi sebagai objek sebagai lokus yang memiliki permasalahan.

HASILPENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Pelayanan Publik di Kantor Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo berfokus pada masalah-masalah yang ditemukan pada saat pelaksanaan observasi awal. Masalah yang ditemukan tersebut terdiri atas: *Pertama,* Terbatasnya SDM dan kompetensi pegawai yang dimiliki sehingga menyebabkan cukup terhambatnya pelayanan dan *Kedua,* Sarana dan prasarana yang belum representatif dalam mendukung pemberian pelayanan.

Peneliti dalam melaksanakan penelitian berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik, yang kemudian dari setiap indikator standar pelayanan

publik tersebut dijadikan sebagai bahan wawancara dalam instrumen penelitian dimana hasil wawancara tersebut telah diuraikan oleh peneliti dalam deskripsi hasil penelitian dengan hasil pembahasan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000: 8) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. 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.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu intansi penyelenggara pelayanan publik yang berada tepat di bawah kementerian agama yang melaksanakan sebagian tugasnya dalam urusan keagamaan. Dimana salah satu tugasnya adalah pencatatan pernikahan. Sama halnya seperti lembaga lain KUA sebagai pemberi layanan publik yang dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo berpedoman pada Standar Pelayanan Publik yang diatur dalam Keputusan

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan baik yang berasal dari Kanto Urusan Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam hal prosedur pelayanan yang diberlakukan di Kantor KUA Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 serta Standar Operasional dan Standar-Standar lain yang berlaku baku di Kementrian Agama khususnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan bahwa dalam hal waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kantor KUA Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo sudah ada aturan yang berlaku secara baku, aturan tersebut sesuai denga standar pelayanan minimal sebagaimana yang diatur dalam Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Salah satu peraturan tentang pernikahan yang baru saja dirubah dan membawa perubahan drastis di kalangan Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) terhadap pelayanan nikah dan rujuk. Pearturan Pemerintah ini dirubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang ditandatangani Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Juni 2014. Perubahan mendasar dari PP ini terkait dengan biaya pencatatan nikah dari Rp. 30.000,- menjadi biaya nikah Rp.0.,- bagi pernikahan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama pada jam kerja. Adapun bagi mereka yang ingin melangsungkan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama atau di luar jam kerja maka biaya nikah tetap Rp.0,-, akan tetapi yang bersangkutan harus membayar ke Bank sebanyak Rp. 600.000,- sebagai PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Akibat pelaksanaan PP No. 48 Tahun 2014 ini telah membawa banyak perubahan di tengah-tengah masyarakat. Dari sisi KUA, Peraturan Pemerintah ini merupakan regulasi untuk menjawab persoalan yang selama ini dituduhkan kepada KUA yang sering menerima gratifikasi dan melakukan pungli. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 ini memperjelas tentang biaya yang terkait dengan pelayanan nikah dan rujuk. Inti dari pelayanan nikah itu tidak dipungut biaya, kalaupun ada yang ingin menikah di luar KUA, biaya yang

dikenakan bukan biaya nikah, tetapi biaya transportasi dan jasa profesi penghulu dengan sistem PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak).

Berdasarkan hasil wawancara mengenai biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo dalam melakukan pelayanan, bahwa aturan pembebanan biaya berlaku bila pelayanan tersebut dilakukan di luar jam kerja dan tempat kerja. Namun bila pelayanan tersebut sesuai dengan waktu dan tempat maka pelayanan di gratiskan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan baik yang berasal dari lingkup Kantor Urusan Agama maupun masyarakat, peneliti dapat mengambil kesimpulan dalam aspek produk pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku yaknis merujuk pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 34 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, sedangkan untuk Kantor Urusan Agama itu sendir hanya lebih fokus pada pelayanan Nikah/Rujuk, Wakaf, Penyuluhan Agama dan Pelayanan Haji.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan, bahwa sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat belum memadai, hal ini dapat dilihat dari segi fasilitas ruang tunggu yang masih tergabung dengan bagian pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan berupa AC dan atau kipas angin, lahan parkir yang terlalu sempit dan hanya bisa digunakan oleh pengguna kendaraan bermotor roda dua serta ruangan yang terbatas kapasitasnya.

Selain itu sesuai dengan pengamatan peneliti didapatkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari masih menggunakian laptop sendiri, selain itu bahwa Kantor KUA Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo masih berdiri diatas tanah Pemerintah Kota Gorontalo yang seharusnya idealnya sebagai bagian dari unsur birokrasi terpusat (Kementrian Agama) seharusnya KUA sudah berdiri diatas tanah milik dari Kementrian Agama sebagaiman mana halnya perkantoran yang dimiliki oleh kementrian lain yang masih terpusat.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan bahwa dalam hal kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dimana para petugas belum menguasai betul apa yang harusnya yang menjadi tugas pokok mereka dalam pemberian

pelayanan di KUA Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Standar Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo, melalui penelitian yang telah dilaksankan dengan memfokuskan pada enam indikator dari standar pelayanan publik sebagimana Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 didapatkan bahwa: 1) Indikator Prosedur pelayanan sesuai dengan hasil penelitian didapatkan sudah berdasarkan dan berpedoman pada aturan yang ada yakni UU No. 25 Tahun 2009, PP No. 96 Tahun 2012 dan PermenPAN No. 63 Tahun 2004, 2) Indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan hasil penelitian sudah berjalan dengan baik, dimana KUA dalam penyelsaian pelayanan sudah berpedoman pada PERMENPAN No. 63 Tahun 2004 dan standar lain yang diatur dalam lingkup Kementrian Agama, 3) Indikator Biaya Pelayanan, sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik. Dimana KUA dalam pembebanan biaya pelayanan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, 4) Indikator Produk layanan sesuai dengan hasil penelitian didapatkan sudah berjalan dengan dengan baik. Dimana KUA dalam melakukan tugasnya sesuai dengan KMA No. 34 Tahun 2016, 5) Indikator Sarana dan Prasarana, dari hasil penelitian indikator ini belum sesuai dengan yang diharapkan, dimana sarana dan prasaran yang ada belum mendukung pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, pendingin ruangan maupun areal parkir, dan 6) Indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan, sesuai hasil penelitian, indikator ini belum sesuai yang diharapkan dimana para pegawai yang ada belum memahami apa yang menjadi tugas pokok mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

1. KUA harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di Kantor KUA karena belum sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagaiman yang disyaratkan dalam Peraturan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2004.
2. KUA harus memperhatikan kompetensi pegawai sebagai petugas pemberi pelayanan, pegawai harus betul-betul telah memahami tugas pokok dan fungsi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk penelitian selanjutnya kiranya dapat melakukan kajian yang serupa dengan fokus pada variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu Satria (Jurnal 2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press. Jakarta

Misbahul Hayati (Jurnal 2017). Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota

Sutedi, Adrian. 2010. Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik. Sinar Grafika. Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Uwaidah, Syeikh Kamil Muhammad. 2014. Fiqih Wanita. Pustaka Al-Kautsar. Jakarta