

“PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI BALAI NIKAH DAN MANASIK HAJI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TAPIN TENGAH”

Linda Agustina¹, Dewi Merdayanty², Fakshianoor³

. Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
(Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari. 19120407

. Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
(Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari. 060610315

. Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
(Uniska) Muhammad Arsyad Al-Banjari. 1120106301

Email:lindaagstn8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Tapin Tengah dan untuk mengetahui apakah proses pemberian layanan telah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang tercantum dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi terhadap beberapa narasumber. Pembahasan berpedoman terhadap standar pelayanan yang tercantum pada UU No.25 Tahun 2009. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapin Tengah masih belum sepenuhnya memenuhi ketentuan standar pelayanan seperti yang dicantumkan, hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan masyarakat terhadap beberapa komponen standar pelayanan yang dianggap masih kurang memadai.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kantor Urusan Agama.*

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of public services in KUA Kecamatan Tapin Tengah and to find out whether the service delivery process is in accordance with service standards as stated in Law No. 25 of 2009 concerning Public Services. This study used a descriptive qualitative approach, data was obtained using interview, observation and documentation techniques for several resource persons. The discussion is guided by the service standards listed in Law No. 25 of 2009. The results of this study show that the implementation of public services in the Office of Religious Affairs of Central Tapin District still does not fully meet the provisions of service standards as listed, this is evidenced by public complaints against several components of service standards that are considered inadequate.

Keywords: *Public Service, Office of Religious Affairs.*

DAFTAR PUSTAKA

- Fitri Ramahana, Muhammad, dkk, 2020. *Pelayanan publik cet I*, yayasan kita menulis. Medan
- Handoko, T.H 2003. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia Edisi 2*, BPF, Yogyakarta
- Hardiansyah 2018 *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gaya Media Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara Jakarta
- Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad dkk 2017 *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU NO 25 Tahun 2009, Sesuai Ombudsman RI*. Ombudsman Republik Indonesia Jakarta Selatan
- Moenir, 2023, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta
- Noeng Muhajir, 2005. *Meteorologi Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin. Yogyakarta
- Sri, Maulidah 2014. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV Indra Prahasta. Bandung
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta CV. Bandung
- Suryanto, 2003, *Pelayanan Prima*. LAN-RI. Jakarta
- Tachjan, H, 2006 Implementasi Kebijakan Publik. Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung
- Wahab, So'ichin, Abdul 2001. *Analisis kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara Jakarta.
- Winarto, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo Yogyakarta
- Jurnal :
Antonius Along 2020, *Kualitas Layanan Adminstrasi Akademi Di Politeknik Negeri Pontianak*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Volume 6(1), 94-99.
- Parasuraman , A. Zeithaml , A. V. , & Berry , L. , L. , 1988. Servqual : A Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality . Journal of Retailing , Volume 64 (1) , 12-40 .
- Rusli Isa , 2009. Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah . Jurnal Inovasi . Vol.6 , no.4.
- Skripsi :
Emilia , Khairunnisa , 2021. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar Skripsi . Program Studi Ilmu Administrasi Publik . Banjarmasin .
- Satria . Ayu . 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang . Skripsi . Program Studi Manajemen Pendidikan Islam . Palembang .
- Syaputra , Nurkholis , 2021. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri . Skripsi . Program Studi Manajemen Dakwah . Riau .
- Lainnya :
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur ' Negara Nomor 63 Tahun 2003 , tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik .
- Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 , tentang Pencatatan Pernikahan .

Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Linda Agustina, Dewi Merdayanty, Fakhshianoor | 14

- Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 , tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan . Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 1252. Jakarta .
- Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 , tentang Perkawinan .
- Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 , tentang Pelayanan Publik . Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran RI Nomor 5038. Jakarta.