AL Hikmah
Jurnal Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Volume 10 Nomor 2, Juli -Desember 2023
e-ISSN : 2685-1881
https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alhikmah

IMPELEMENTASI KUALITAS LAYANAN DIMENSI TERRA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN RAMBATAN KABUPATEN TANAH DATAR

Arina Fransiska[1], Sefli Maitedi[2], Afnibar[3]

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
Correspondence Email : arinafransiska@uinib.ac.id

Abstract

The quality of services organized by the government still has shortcomings and weaknesses, as it does not meet the standards of service that people expect. This research to find out the implementation of the quality of service at Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah datar from the TERRA dimension: Tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance. Research uses qualitative methods with descriptive types. Data sources used by employees of Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah datar and a number of communities. Interviews, documentation, and observations are used to gather data. The results of the research show that the quality of service has applied the tangible dimensions (physical evidence), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) well. However, there are some indicators that have not worked according to the theory, including the discipline of officers in the service, officers who are unskilled in their fields, the service has not been performed quickly and accurately, there is no guarantee of service, still there are officials who do not distinguish personal interest from work, and there are still employees who underestimate the user of the service.
Keywords: Quality of service, tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance

ABSTRAK

Kualitas layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih ada kekurangan dan kelemahan, karena tidak memenuhi standar layanan yang diharapkan masyarakat. Penelitian ini untuk mengetahui implementasi kualitas layanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar yang dilihat dari dimensi TERRA : *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan). Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data yang digunakan karyawan bagian pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan dan sejumlah masyarakat. Wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan sudah menerapkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dengan baik. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan teori antara lain kedisiplinan petugas dalam melayani, petugas yang belum ahli dalam bidangnya, pelayanan belum dilakukan dengan cepat dan tepat, tidak adanya jaminan terhadap layanan, masih ada pegawai yang tidak membedakan kepentingan pribadi dengan pekerjaan, serta masih ada pegawai yang kurang menghargai pengguna layanan.
Kata kunci : Kualitas Layanan, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*

INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi harapan pelanggan (Gasperz, 2002). Pendekatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya akan sangat bergantung pada bagaimana sistem manajemen dijalankan pada suatu organisasi atau lembaga pemerintahan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari bukti fisik atau sarana dan prasarana sebagai kemampuan lembaga bersangkutan untuk menunjukkan keberadaan mereka kepada masyarakat, kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas, kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Kemampuan ini termasuk beberapa hal, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan sopan santun. Selain itu, organisasi dapat memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada orang-orang dengan berusaha memahami apa yang diinginkan orang lain (Gasperz, 2002).

Pada dasarnya, konsenp kualitas layanan adalah standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan pemasaran. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang bersifat mengada-ngada. Menurut Yong dan Loh, kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar yang layak, seperti ISO (organisasi standar internasional), sehingga dianggap sebagai kondisi yang sehat untuk tujuan atau penggunaan, sesuai dengan spesifikasi, bebas dari kekurangannya, menciptakan kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi, dan menjadi kebanggaan (Pranoto et al., 2023). Perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan yaitu harapan dan persepsi konsumen tentang kinerja pemberi jasa menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Apriyani, d & sunarti, 2017).

Untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, ada lima ukuran: bukti fisik *(tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*response*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2002). Kelima elemen ini akan digunakan untuk menentukan tingkat kualitas layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Sugiyanto & Kurniasari, 2020). Kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa produk yang dikonsumsinya memenuhi keinginan dan kebutuhannya (Tjiptono, 2012).

(Zeithaml, 2006) menyatakan bahwa kualitas layanan, atau kualitas layanan, merupakan elemen penting dalam bagaimana konsumen bertindak terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan. Menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry, TERRA juga sering menampilkan lima dimensi utama kualitas layanan (Tanu et al., 2009) adalah:

1. Reliability (keandalan) yaitu kesanggupan untuk menghadirkan jasa yang disepakati dengan handal dan tepat. Dalam arti yang lebih luas, keandalan memberi makna bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
2. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kebijaksanaan dan keinginan untuk memberi kemudahan kepada pelanggan dan memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Komponen ini menitikberatkan pada perhatian dan ketepatan ketika berhubungan dengan permintaan, permasalahan, dan keberatan pelanggan.
3. Assurance (kepastian) yaitu ilmu, etika, dan keunggulan karyawan

untuk menciptakan kepastian dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

4. Empathy (empati) yaitu minat, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. Tangible (berwujud), yaitu berupa kemampuan sarana fisik, peralatan, karyawan, dan alat yang disediakan. Komponen ini mencerminkan bentuk secara fisik dan layanan yang akan dinikmati oleh pengguna. Karena itu penting bagi perusahaan untuk memberikan kesan yang meyakinkan terhadap kualitas layanan yang diciptakan tetapi tidak membawa dampak yang menyebabkan harapan pengguna yang terlalu tinggi. Kualitas layanan meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan karyawan yang rapi dan menarik saat memberikan pelayanan kepada pengguna.

Menurut Zeithmal dalam Hardiansyah indikator masing – masing dimensi kualitas layanan ini adalah (Hardiyansyah, 2011):

a. Tangible (bukti fisik): cara petugas/aparatur melayani pelanggan, kenyamanan lokasi, kemudahan proses, kedisiplinan petugas/aparatur, dan penggunaan alat bantu.
b. Reliability (Kehandalan): kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan petugas/aparatur untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
c. Responsiveness (Daya Tanggap): Petugas melayani pelanggan dengan cepat, cermat, dan tepat, dan merespon semua keluhan pelanggan.
d. Assurance (Jaminan): janji yang diberikan oleh petugas tentang layanan yang tepat waktu, biaya, dan keamanan biaya.
e. Empathy (Empati): mengutamakan kepentingan pelanggan, melayani dengan ramah dan sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pelanggan.

Indikator kualitas layanan ini sejalan dengan pendapat Parasuraman et al yang digunakan dalam penelitian (Fauzi & Widagdo, 2023) yaitu Faktor-faktor berikut digunakan oleh pasien untuk menilai kualitas layanan TERRA: tangible (bukti fisik), emphaty (Empati), reliability (Kehandalan), responsiveness (Daya Tanggap), dan assurance (Jaminan). Dibandingkan dengan formulasi kualitas layanan lainnya, formulasi TERRA lebih mudah digunakan dan dapat mengukur kebutuhan bisnis di lapangan (Fauzi & Widagdo, 2023).

Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan sebagian tugas kantor departemen agama. Fungsi yang dijalankan Kantor Urusan Agama (KUA) meliputi fungsi administrasi, fungsi pelayanan, fungsi pembinaan serta penyuluhan. Kantor Urusan Agama (KUA) juga berperan sebagai koordinator pelaksana kegiatan pendidikan islam serta kegiatan Penyuluhan Agama Fungsional (PAF), di samping itu Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki beberapa badan semi resmi yang dibentuk dari hasil

kerja sama aparat dengan masyarakat, antara lain yaitu Badan Penasehat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP-4), Penyuluhan Pengalaman Ajaran Islam (P2-AI) dan Badan Kesejahteraan Masjid (BKM). Semuanya bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang beriman dan bertaqwa, memiliki ketahanan yang sangat tinggi, dan terbinanya keluarga sakinah yang bermoral atau berakhlakul karimah (Departemen Agama RI, 2004).

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rambatan mengatakan bahwa menu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) ini hampir sama dengan Kantor Urusan Agama (KUA) di tempat lain. Adapun menu pelayanannya antara lain yaitu: pencatatn nikah, pencatatan rujuk, surat keterangan nikah, surat keterangan talak atau cerai, surat keterangan jejaka, duplikat nikah, duplikat talak atau cerai sebelum berlaku UU No. 7 tahun 1989, legalisasi akta nikah. Selanjutnya menu pelayanan yang tidak berhubungan dengan nikah rujuk yaitu: ikrar wakaf, pengukuran arah kiblat, konsultasi masalah keluarga, konsultasi masalah agama, konsultasi pangan halal, pembinaan jamaah haji, pembinaan ziswaf, pembinaan ibsos, dan pembinaan pangan halal.

Lokasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rambatan yang strategis yaitu dekat pasar terbesar di wilayah Kecamatan Rambatan memberikan kemudahan masyarakat setempat yang membutuhkan pelayanan mengunjungi kantor tersebut. KUA ini juga pernah dinilai oleh TIM penilai KUA Percontohan tingkat Provinsi Sumatera Barat, yang artinya sebagai KUA yang menjadi juara dalam KUA percontohan tentunya memiliki pelayanan yang berkualitas. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan masih belum bisa memenuhi standar dari sebuah pelayanan yang berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut, juga masih ada masyarakat atau pelanggan kecewa dengan pengurusan surat menyurat yang tidak tepat pada waktunya. Artinya dalam proses pelayanan administrasi kantor ini tidak memberikan pelayanan yang cepat. Misalnya dalam mengurus pencatatan nikah, rujuk, wakaf, rekomendasi menikah di kecamatan lain dan lain sebagainya.

Pada saat observasi dilakukan, penulis mengamati ada seorang pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) ini yang membentak seorang pelanggan. Pegawai tersebut menyuruh pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan agar menunggu di luar, dia mengatakannya dengan suara atau nada yang tinggi. Kemudian pelanggan tersebut keluar dari kantor dengan muka yang masam atau wajah yang cemberut. Berdasarkan hal ini penulis dapat meneliti tentang kualitas pelayanan publik di kantor tersebut, bisa diteliti kenapa pelanggan tersebut bermuka masam dan cemberut atas layanan yang diberikan oleh staf atau pegawai di kantor ini. Dapat dipahami bahwasanya pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) ini seharusnya ialah pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, akan tetapi, pada kenyataanya pelayanan publik yang dilakukan belum dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas.

RESEARCH METHODS / METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu cara pengolahan data yang dirumuskan dalam bentuk kata-kata dan bukan dalam

bentuk angka (Moleong, 1991). Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif yang diartikan sebagai prodsedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membandingkan (Hadari, 1996).

Penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar menggunakan dimensi kualitas layanan TERRA : Tangible (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan)

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu, data dalam bentuk kalimat pernyataan, paparan, atau deskripsi yang, lebih sering digunakan, berasal dari alat atau teknik penggalian data kualitatif seperti dokumentasi, observasi, wawancara, dan sebagainya (Haris, 2013). Data penelitian terdiri dari pernyataan-pernyataan dari informan mengenai kualitas layanan KUA Kec. Rambatan yang dilaksanakan di dalam maupun di luar kantor. Informan yang digunakan dalam penelitian adalah pegawai pada bagian pelayanan di KUA Kec. Rambatan. Selain itu peneliti juga menelusuri informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan yang berasal dari masyarakat, kepala KUA, serta para pegawai di kantor tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2015). Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah : mengumpulkan data, pemeriksaan data, menyeleksi data, penyajian data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang akurat, maka peneliti perlu menguji keabsahan data dalam penelitian.

Pada penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2015). Peneliti hanya memilih satu kriteria yakni derajat keterpercayaan (creadibility) sebagai teknik keabsahan data. Untuk menjaga keterpercayaan peneliti dalam penelitian, artinya apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Maka dalam proses pengecekan keabsahan data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah : perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi data.

RESULT AND DISCUSSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan mengemukakan hasil penelitian yang berkaitan dengan implementasi kualitas layanan dimensi TERRA pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan bukti fisik yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar serta berdasarkan observasi yang dilakukan dapat dipahami bahwa dalam melayani masyarakat pegawai perlu menerapkan indikator bukti fisik pada dimensi kualitas pelayanan, baik itu dilihat dari penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu, kemudahan proses layanan, kedisiplinan pegawai bahkan juga penggunaan alat bantu untuk memudahkan pekerjaan. Sehingga dengan demikian masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai.

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa cara yang dilakukan oleh pihak KUA Kec. Rambatan dalam melayani masyarakat yaitu sesuai dengan indikator *tangible* (bukti fisik). Tetapi masih terlihat kurangnya kedisiplinan pegawai, hal ini karena pegawai sering tidak berada di lokasi. Selanjutnya ada pegawai yang belum

mahir menggunakan alat bantu seperti komputer atau mesin print, serta terdapat alat bantu yang rusak.

2. ***Empathy*** **(Empati)**

Berdasarkan kriteria dimensi empati dari sebuah perusahaan penyedia jasa salah satunya adalah kesediaan perusahaan penyedia jasa untuk mendengarkan keluhan-keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan. Terkait hal ini juga terdapat dalam sebuah tulisan yang menyatakan bahwasannya indikator kualitas pelayanan pada dimensi empati salah satunya adalah pegawai memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh

Seperti yang dijelaskan oleh Syafri yang mengatakan bahwasannya empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen (Lubis & Andayani, 2018). Dengan demikian dapat dipahami bahwa masih ada pegawai yang belum menerapkan sikap menghargai dalam pelayanan, meskipun hanya kesalahan sepele, namun ini bisa menjatuhkan kualitas layanan, serta memberikan citra negatif pada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi empati pada Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar belum sepenuhnya sesuai dengan teori yang digunakan. Ditemukan masih ada pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan pekerjaan, serta masih ada pegawai yang kurang menghargai pengguna layanan.

3. ***Reliability*** **(Kehandalan)**

Terdapat ketidaksesuaian teori dengan keadaan dilapangan, yang mana pada indikator kehandalan ini diperlukan keahlian petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hal yang sama juga terdapat dalam komponen-komponen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang salah satu poinnya adalah kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus memiliki keahlian dalam melayani pengguna layanan, baik itu dalam penggunaan alat bantu layanan maupun dalam melayani sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat karena semua petugas bekerja dengan baik. Jika petugas tidak ahli dalam bidangnya ini maka hal inilah yang menyebabkan kelalaian pada permohonan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat ketidaksesuaian teori dengan keadaan dilapangan, yang mana pada indikator kehandalan ini diperlukan keahlian petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Petugas pelayanan harus memiliki keahlian dalam melayani pengguna layanan, baik itu dalam penggunaan alat bantu layanan maupun dalam melayani sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat karena semua petugas bekerja dengan baik. Jika petugas tidak ahli dalam bidangnya ini maka hal inilah yang menjadi salah satu penyebab kurangnya kualitas layanan yang diterima masyarakat.

4. ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**

Penerapan indikator daya tanggap ini diantaranya pegawai merespon setiap pelanggan, pegawai melakukan layanan dengan cepat, tepat, dan tepat waktu, serta semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas. Berdasarkan paparan diatas

diketahui bahwa antara teori dengan kenyataan telah sejalan dimana keluhan masyarakat ditanggapi dengan baik oleh petugas layanan, seperti yang telah dijelaskan bahwa sebelum produk layanan diserahkan kepada penerima layanan, penerima layanan dipersilahkan mengecek terlebih dahulu produk layanan yang telah selesai, kemudian jika terdapat kesalahan maka petugas akan memperbaiki kembali produk layanan tersebut. Dengan demikian dapat dipahami bahwa dimensi daya tanggap pada Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar sudah sesuai dengan teori yang digunakan.

5. ***Assurance* (Jaminan)**

Jika dilihat berdasarkan teori yang penulis gunakan terkait indikator dimensi jaminan yang menyatakan bahwasannya petugas seharusnya memberikan jaminan dalam pelayanan. Namun sesuai kenyataan dilapangan dimana untuk mendapatkan layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar ini tidak menuntut masyarakat untuk membayarkan biaya apapun atas layanan yang diterima masyarakat, dan juga petugas tidak memberikan jaminan terhadap layanan yang sudah diberikan.

Dimensi ini akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Kotler menyatakan bahwasannya jaminan merupakan kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Kotler, 2008).

Sedangkan menurut Zeithmal dkk yang dikutip oleh Fandi Tjiptono menggolongkan jaminan kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan staf dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa jaminan pada layanan memang tidak diberikan oleh petugas, baik itu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas. Hal ini jika dilihat dari teori yang penulis gunakan terkait dimensi jaminan maka tidak adanya kecocokan antara teori yang ada dengan kenyataan dilapangan. Walaupun ada itu hanya jaminan tepat waktu yang kadangkala juga dilanggar oleh pegawai yang memberikan pelayanan.

Namun jika dilihat dari pendapat Felita Sasongko, pendapat Kotler serta Zeithmal diatas adalah teori berdasakan indikator dimensi jaminan yang lebih cocok untuk perusahan yang mengutamakan layanan, karna banyaknya persaingan, dan tidak untuk lembaga pemerintahan karena urusan yang diurus memang diajukan kepada lembaga yang bersangkutan. Kemudian dari itu lembaga sosial atau lembaga pemerintahan tentunya memberikan pelayanan secara gratis karena layanan yang diberikan ialah layanan yang bersifat umum (Felita Sasongko, 203 C.E.)

CONCLUSION / KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang Kualitas Pelayanan Publik KUA Kec. Rambatan dengan menggunakan lima dimensi dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) pada Kualitas layanan KUA Kec. Rambatan sudah diterapkan dengan baik oleh pegawai, namun salah satu indikator dimensi yang belum terpenuhi dengan baik adalah indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan, masih adanya pegawai yang tidak

berada diruangan ketika jam pelayanan masih berlangsung.

2. *Empathy* (Empati)

   Berdasarkan kriteria dimensi empati dari sebuah perusahaan penyedia jasa salah satunya adalah kesediaan perusahaan penyedia jasa untuk mendengarkan keluhan-keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan. Terkait hal ini juga terdapat dalam sebuah tulisan yang menyatakan bahwasannya indikator kualitas pelayanan pada dimensi empati salah satunya adalah pegawai memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh

   Seperti yang dijelaskan oleh Syafri yang mengatakan bahwasannya empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen (Lubis & Andayani, 2018). Dengan demikian dapat dipahami bahwa masih ada pegawai yang belum menerapkan sikap menghargai dalam pelayanan, meskipun hanya kesalahan sepele, namun ini bisa menjatuhkan kualitas layanan, serta memberikan citra negatif pada pengguna layanan.

   Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi empati pada Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar belum sepenuhnya sesuai dengan teori yang digunakan. Ditemukan masih ada pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan pekerjaan, serta masih ada pegawai yang kurang menghargai pengguna layanan.

3. Kehandalan (*Realibility*) pada Kualitas Pelayanan Publik KUA Kec. Rambatan yang memiliki indikator kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan petugas atau aparatur dalam melayani sudah mulai terlaksana sebagai mana mestinya, pada indikator lain yang diterapkan adalah indikator memiliki standar pelayanan yang jelas karena terlihat bentuk serta letaknya, dan pegawai dapat menunjukkan bukti adanya juga dalam wawancara mereka mengatakan ada standar pelayanan, dan indikator lain yang tidak terpenuhi dengan baik adalah keahlian petugas dalam melayani, yang mana petugas tersebut bekerja tidak sesuai dengan keahlian mereka jika dilihat dari latar belakang pendidikannya.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Kualitas Pelayanan Publik KUA Kec. Rambatan yang memiliki indikator merespon setiap pelanggan, semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas telah terlihat diterapkan dengan baik oleh petugas, namun pada dimensi ini masih ada indikator yang belum mampu diterapkan sesuai dengan teori yaitu indikator melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan pelayanan dengan tepat waktu karena masih ditemukan penyelesaian produk layanan yang tidak sesuai dengan waku yang telah dijanjikan ketika permohonan diajukan.
5. Jaminan (*Assurance*) pada Kualitas Pelayanan Publik KUA Kec. Rambatan. Petugas memberikan jaminan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan. Semua indikator ini tidak diterapkan kecuali terkait legalitas karena memang produk layanan sudah dijamin keakuratannya dibuktikan dengan stempel pada produk layanan, selain dari itu tidak ada jaminan apapun, baik jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, hal ini juga karena setiap layanan

yang didapatkan tidak dipungut biaya apapun.

Saran

Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki indikator-indikator dalam dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu indikator kedisiplinan pegawai dengan cara meningkatkan kedisiplinan pegawai serta memberikan teguran kepada pegawai yang tidak disiplin agar muncul efek jera pagi pegawai tersebut.
2. Empati (*Empathy*), Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab pegawai agar mereka bertanggung jawab terhadap peran dan pekerjaan mereka di bagian pelayanan umum dan memahami bagaimana aturan, prinsip-prinsip pelayanan sehingga saat menghadapi pengguna layanan mereka mengerti untuk menempatkan diri mereka sebagai pelayan masyarakat.
3. Kehandalan (*Realibility*) yaitu indikator keahlian petugas dalam melayani. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan terhadap cara pelayanan yang baik kepada pegawai baru.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu indikator pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan pelayanan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kerja sama antar pegawai dan bertanggung jawab atas pekerjaan masing-masing sehingga produk layanan dapat selesai dengan cepat dan tepat waktu.
5. Jaminan (*Assurance*), akan lebih baik petugas memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan, terutama bagi pengguna layanan yang sudah datang berulang - ulang tetapi produk layanan yang mereka harapkan belum selesai.

REFERENCES / DAFTAR PUSTAKA

Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, *51*(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com

Departemen Agama RI. (2004). *Departemen Agama RI, Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam, dan Penyelenggaraan Haji*.

Fauzi, I., & Widagdo, T. H. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. *Media Ekonomi*, *23*(1), 91. https://doi.org/10.30595/medek.v23i1.15746

Gasperz, V. (2002). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Pranoto, I. A., Firayanti, Y., & Ahmadi, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Tiptop Laundry Pontianak. *Jurnal Economina*, *2*(6), 1218–1232. https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.582

Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *3*(2), 112–125. https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372

Tanu, M., Sondang, Y., Si, S., Sc, M., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2009). Jade, Imperial. *Dictionary of Gems and Gemology*, *1*(1), 480–480. https://doi.org/10.1007/978-3-540-72816-0_11862

Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*.

Andi.
Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Ed. 3). Andi.
Zeithaml, V. & M. J. B. (2006). *Services Marketing Forth Edition: Integrating Customer Focus Across Firm*. McGraw -Hill.