

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENYELENGGARA HINDU KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS

Ni Wayan Haryati Utami¹, I Ketut Subagiasta², I Kadek Sukiada³
wayanharyati@iahntp.ac.id¹, subagiasta@iahntp.ac.id², kadeksukiada@iahntp.ac.id³
wayanharyati@gmail.com¹

Riwayat Jurnal

Artikel diterima : 28 November 2023
Artikel direvisi : 07 Desember 2023
Artikel disetujui : 08 Desember 2023

ABSTRACT

Hindu Organizers are one of the work units at the Office of the Ministry of Religion of Kapuas Regency based on Minister of Religion Regulation Number 19 of 2019 concerning the Organization and Work Procedure of Vertical Institutions of the Ministry of Religion. Hindu organizers are a new work unit which started operating and serving Hindus in 2020, so it was felt necessary to analyze the quality of services provided to the community, especially Hindus in Kapuas Regency. This study focused on the quality of public services for Hindu organizers of the Kapuas Regency Ministry of Religion Office with the formulation of the problems: 1) What was the quality of public services, 2) How was the application of SOPs in the implementation of public services and 3) What were the obstacles in improving the quality of public services for Hindu organizers Office of the Ministry of Religion of Kapuas Regency. The results of this study include several things: first, seen from the five dimensions of the quality of SERVQUAL public services, the quality of public services for Hindu administrators at the Office of the Ministry of Religion in Kapuas Regency can be said to be good. Second, the implementation of the Standard Operational Procedure (SOP) in public services can be said to be good, this was indicated by officers understanding and already working in accordance with SOPs and customers who felt there were minimal errors when completing files. Third, there were internal constraints in efforts to improve the quality of public services, where the constraints were limited quality and quantity of human resources, limited budget, limited infrastructure and delays in regulations. Then for external constraints, namely the existence of distance and network constraints, the lack of customer ability to master IT and constraints in data delivery. Then for binding constraints came from limited Human Resources (HR) as well as facilities and infrastructure that were partly unfit for use and there were no non-binding constraints, because existing resources have been utilized to the fullest extent possible.

Keywords: *Analysis, Public Service Quality, Hindu Organizer*

ABSTRAK

Penyelenggara Hindu merupakan salah satu satuan kerja pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Penyelenggara Hindu merupakan satuan kerja baru dimana mulai beroperasi dan melayani umat Hindu pada tahun 2020, sehingga dirasa perlu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya umat Hindu yang ada di Kabupaten Kapuas. Penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dengan perumusan masalah: 1) Bagaimanakah kualitas pelayanan publik, 2) Bagaimanakah penerapan SOP dalam pelaksanaan pelayanan publik dan 3) Apa saja kendala-kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Hasil penelitian ini mencakup beberapa hal: *pertama*, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik SERVQUAL kualitas pelayanan publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dapat dikatakan baik. *Kedua*, dalam penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam pelayanan publik sudah dapat dikatakan baik, hal ini ditandai dengan petugas memahami dan sudah bekerja sesuai dengan SOP dan pelanggan yang merasa minimnya kesalahan pada saat melengkapi berkas. *Ketiga*, terdapat kendala internal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana yang menjadi kendala adalah keterbatasan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, keterbatasan anggaran, keterbatasan sarana prasarana dan keterlambatan regulasi. Kemudian untuk kendala eksternal yaitu adanya kendala jarak dan jaringan, kurangnya kemampuan pelanggan dalam menguasai IT dan kendala dalam penyampaian data. Kemudian untuk kendala mengikat berasal dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas serta sarana dan prasarana yang sebagian sudah tidak layak pakai dan tidak terdapat kendala tidak mengikat, karena sumber daya yang ada sudah dimanfaatkan semaksimal mungkin.

Kata Kunci: *Analisis, Kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara Hindu*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan suatu lembaga dan sudah menjadi kaharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Terjadinya perubahan paradigma tersebut, disamping karena adanya tuntutan masyarakat, demokratisasi dalam berbagai bidang kehidupan termasuk tuntutan desentralisasi/otonomi daerah, perubahan dan kemajuan teknologi informasi, teknologi komunikasi, dan teknologi

transportasi, juga tidak terlepas dari perubahan paradigma ilmu administrasi negara atau administrasi publik itu sendiri.

Namun pada kenyataannya, pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Kementerian Agama Republik Indonesia yang merupakan salah satu kementerian yang berada di pusat maupun di daerah mulai dari tingkat provinsi, kabupaten bahkan kecamatan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara (kemenag.go.id/artikel/tugas-dan-fungsi).

Kemudian demi kelancaran dan mempermudah dalam melayani umat, khususnya umat yang ada di daerah, maka terbitlah Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kelola Instansi Vertikal di Kementerian Agama, dimana pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terdapat Penyelenggara Hindu, yaitu satuan kerja yang khusus melayani umat Hindu yang ada di Kabupaten Kapuas. Adapun satuan kerja Penyelenggara Hindu ini merupakan satuan kerja baru yang sebelumnya tidak ada.

Lebih jauh lagi, pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama seharusnya selalu ditingkatkan kualitasnya dan selalu dapat menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Oleh karena itu, demi peningkatan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat, maka salah satu upaya adalah adanya penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP). Penyusunan SOP pemerintah harus transparan dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit.

Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang selama ini melayani kebutuhan umat Hindu yang ada di Kabupaten Kapuas memiliki kewenangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, kompeten dan

mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang keahliannya. Pegawai juga dituntut untuk mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap yang dilayani.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis merasa sangat perlu untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dan hal inilah yang menjadikan penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian karyasiswa ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas”.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati):

Tangibles merupakan kemampuan penyedia pelayanan publik dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Pada dimensi *tangibles* ini, pelanggan menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan wujud konkretnya seperti bagaimana penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu yang digunakan petugas dalam melayani.

Berdasarkan beberapa indikator dari dimensi *tangibles* (wujud) pelayanan, peneliti melakukan wawancara terhadap pengguna layanan dan observasi langsung terhadap wujud pelayanan Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Berdasarkan wawancara dengan Ketut Maryani Anjasmari seperti dikatakan dalam hal wujud pelayanan yaitu sebagai berikut “Untuk staf Penyelenggara Hindu sepanjang yang saya lihat dan perhatikan dan amati sudah sangat memenuhi syarat sebagai ASN untuk memberikan pelayanan publik, sangat menarik, ramah bahkan menganggap kami sebagai keluarga. Untuk kapasitas ruangan, apabila kita berurusan secara bersamaan, ruangan sedikit agak berjubel dan suasana terasa agak gerah. Untuk proses pelayanan saya rasa mudah dan tidak berbelit-belit”.

Berdasarkan wawancara tersebut di atas dan hasil observasi penulis dapat dianalisis bahwa wujud pelayanan Penyelenggara Hindu dimana petugas yang melayani berpenampilan bersih dan rapi kemudian petugas melayani dengan ramah.

Kemudian untuk kenyamanan ruangan pelayanan, pelanggan mengatakan bahwa ruangan dirasa cukup nyaman namun perlu penambahan kursi dan kapasitas ruangan diperluas serta berkas-berkas yang ada agar dirapikan, karena apabila pelanggan berurusan dalam waktu yang bersamaan, ruangan terasa sesak dan pemandangan ruangan kurang rapi dikarenakan banyaknya berkas yang tidak tertata. Apabila memungkinkan, ruangan ditambah dengan mesin penyejuk udara (*Air Conditioner*) sehingga ruangan terasa nyaman dan sejuk. Sedangkan untuk proses pelayanan, pelanggan mengatakan bahwa proses pelayanan dapat diakses dengan mudah dan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit

Kemudian pada dimensi Reliability yang merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak, karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang dimensi *Reliability* terhadap pelanggan Penyelenggara Hindu seperti yang disampaikan oleh I Made Suwena sebagai berikut “Dalam ruangan Penyelenggara Hindu ada *laptop*, ada *printer*, dan petugas rata-rata sudah mahir menggunakan alat bantu tersebut, karena saya sudah pernah mengalami dari jaman belum ada penyelenggara sampai ada penyelenggara sekarang. Petugas yang sekarang lebih ramah dan lebih menguasai IT. Berbeda dengan petugas sebelumnya yang tidak menguasai IT dan tidak ramah dalam melayani. Pelayanan saat ini cepat dan jarang ada kesalahan”.

Berdasarkan analisis hasil wawancara tersebut di atas, penulis menemukan bahwa pelanggan merasa bahwa pelayanan pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas cermat, dan dalam melayani petugas mampu menggunakan *laptop* dan *printer* dengan baik. Selain itu petugas juga melayani pelanggan dengan ramah, dimana hal ini berbeda dari pada sebelumnya ketika tidak ada Penyelenggara Hindu, serta kemampuan petugas dalam hal IT juga jauh lebih baik daripada sebelumnya. Pelanggan merasa bahwa pelayanan cepat dan jarang terjadi kesalahan.

Selain berdasarkan hasil wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung dimana peneliti memperhatikan kehandalan petugas dalam melayani pelanggan. Setiap pelanggan yang

datang, langsung dilayani dan ditanyakan apa keperluannya untuk kemudian diarahkan ke petugas yang menangani hal tersebut. Apabila ada berkas yang kurang atau terjadi kesalahan, petugas dengan senang hati membantu sampai berkas tersebut benar.

Dalam penggunaan *laptop* dan *printer*, petugas sangat terampil dan menguasai kedua alat tersebut. Kedua alat tersebut digunakan sebagian besar untuk urusan administrasi dan kebutuhan aplikasi *online* yang digunakan di Kementerian Agama. Sehubungan dengan aplikasi *online*, pelanggan khususnya guru Pendidikan Agama Hindu (PAH) paling sering meminta layanan untuk verifikasi akun SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kemenag) untuk pengusulan Tunjangan Profesi Guru (TPG).

Dimensi selanjutnya yaitu *Responsiveness* dimana *Responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sukran terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dikatakan sebagai berikut “berdasarkan pengalaman saya, pelayanan yang diberikan oleh staf Penyelenggara Hindu cepat dan tepat serta jarang terjadi kesalahan”. Senada dengan hal tersebut, dikatakan I Made Mawe sebagai berikut “menurut pengalaman saya, pelayanan yang diberikan petugas cepat, tepat serta jarang terjadi kesalahan. Respon petugas juga baik, permohonan kami cepat diproses sesuai dengan yang kami harapkan”.

Berdasarkan cuplikan hasil wawancara di atas terhadap dimensi *responsiveness* petugas Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam melayani pelanggan, terlihat bahwa layanan yang diberikan cepat dan tepat serta jarang terjadi kesalahan serta petugas juga tanggap dalam memberikan pelayanan.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, pelayanan kepada pelanggan direspon dengan cepat oleh petugas dan dibantu sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Pelayanan akan terkendala dan tidak dapat diselesaikan saat itu juga apabila pejabat yang berwenang sedang tidak ada di tempat dikarenakan dinas luar atau keperluan lainnya. Apabila ini terjadi, pelanggan diminta untuk menunggu dan akan dihubungi apabila berkas tersebut telah selesai.

Dimensi selanjutnya yaitu *assurance* (jaminana), untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: 1). Waktu dalam menyelesaikan pelayanan, petugas di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan petugas mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh permohonan rekomendasi yang tidak bisa langsung selesai hari itu, petugas memberikan jaminan waktu agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama; 2). Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dalam mengurus keperluan di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. 3) Petugas memberikan jaminan legalitas terhadap pelayanannya, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman secara hukum dan merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Hasil wawancara yang dilakukan sehubungan dengan dimensi *assurance*, dikatakan oleh Religon sebagai berikut “dalam hal transparansi biaya, saya tidak pernah dipungut biaya dan pelayanan yang diberikan terjamin legalitasnya karena sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk dimensi *assurance*, pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya apapun. Pelanggan juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan terjamin legalitasnya secara hukum. Kemudian berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa memang tidak ada pungutan yang dilakukan petugas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan juknis dan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ada sehingga terjamin legalitasnya secara hukum. Petunjuk Teknis atau juknis memang sudah menjadi pedoman dan rambu dalam melaksanakan setiap pelayanan.

Dimensi selanjutnya yaitu *empathy* (empati), untuk mengukur dimensi *emphaty* (empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, yang pertama adalah melayani masyarakat dengan sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna

layanan. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

Berikut petikan wawancara dengan Hero terhadap dimensi *empathy* dimana dikatakan bahwa “saya tidak pernah mengalami diskriminasi, yang terjadi pelayanan ramah dan petugas disiplin, saya merasa cukup dihargai sebagai pelanggan Penyelenggara Hindu”. Kemudian menurut I Ketut Sadia, dimana dikatakan sebagai berikut “menurut pengalaman saya, petugas melayani dengan ramah dan sopan, saya dilayani dan merasa dihargai sebagai pelanggan Penyelenggara Hindu”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas pada dimensi *empathy* terhadap pelayanan pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dimana pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Petugas melayani dengan ramah dan sopan dan pelanggan tidak pernah mengalami diskriminasi dalam hal pelayanan, bahkan pelanggan merasa bahwa petugas Penyelenggara Hindu merupakan saudara.

Kemudian dari hasil pengamatan peneliti selama melakukan observasi langsung di lapangan, peneliti memperhatikan bahwa setiap pelanggan yang datang disapa dengan ramah, setiap salam yang diucapkan dibalas dengan sopan oleh petugas. Begitu juga ketika banyak pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan, petugas melayani sesuai dengan waktu kedatangan.

Hasil analisis kualitas pelayanan publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pelanggan Penyelenggara Hindu dan observasi langsung yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan indikator dimensi *tangible* (wujud) saja yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan baik itu dari segi kualitas maupun kapasitas ruangan.

Penerapan SOP dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Setiap organisasi pemerintah sudah seharusnya memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP), karena sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna

jasa pelayanan, SOP juga akan memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam setiap pelaksanaan tugas dan pegawai menjadi tertib dalam administrasi.

Terdapat lima penerapan SOP dalam pelayanan di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yaitu:

Penerapan SOP Kegiatan Pembinaan

Pada tahun 2022, Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas melaksanakan kegiatan pembinaan kepada 45 orang remaja Hindu yang ada di Kabupaten Kapuas. Adapun kegiatan tersebut dilaksanakan di Aula Kependidikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dengan tujuan kegiatan yaitu memberikan pengetahuan mengenai keluarga sukinah dan menumbuhkan kesadaran hidup bermasyarakat dalam kehidupan rumah tangga. Kegiatan tersebut sudah dilaksanakan sesuai SOP Kegiatan pembinaan, dimana kegiatan dilaksanakan di Aula Kependidikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dan diawali dengan acara pembukaan yang dihadiri oleh peserta dan panitia kegiatan.

Kemudian untuk tempat kegiatan dilaksanakan di aula yang dilengkapi dengan *sound system* dan proyektor beserta layarnya. Selain ruangan aula tempat kegiatan dilaksanakan, juga terdapat absensi kehadiran dan bahan materi kegiatan. Selain itu, para peserta kegiatan juga mendapatkan konsumsi sesuai dengan mutu baku yang ada pada tahap persiapan pada SOP Kegiatan pembinaan.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan I Putu Micko Arsana dimana disampaikan bahwa untuk kegiatan pembinaan, baik itu pembinaan guru maupun kegiatan pembinaan remaja sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, dimana diawali dengan pembentukan panitia dan setelah selesai kegiatan, panitia akan membuat laporan yang nantinya disimpan sebagai arsip dan salinannya akan diserahkan kepada Bendahara sebagai bahan pertanggungjawaban kegiatan. Namun terkadang dari segi waktu bisa tidak sesuai SOP, misalnya untuk tanda tangan SK tergantung ada tidaknya pejabat di tempat, untuk pelaksanaan kegiatan itu sendiri, tepat waktu yaitu 8 jam pelajaran.

Penerapan SOP Pembayaran Tunjangan Profesi Guru (TPG)

Tunjangan Profesi Guru (TPG) merupakan tunjangan yang diberikan kepada guru Pendidikan Agama Hindu (PAH) yang telah lulus program Sertifikasi Guru dan mendapatkan Sertifikat Pendidik dan memenuhi semua syarat untuk mendapatkan tunjangan tersebut. Pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terdapat 48 (empat puluh

delapan) orang guru Pendidikan Agama Hindu yang berhak mendapatkan Tunjangan Profesi Guru (data Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengawas PAH Tingkat Dasar yaitu I Nyoman Arsana dimana disampaikan sebagai berikut “terdapat SOP dalam pencairan TPG dan SOP sudah dijadikan pedoman dan acuan dalam pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG), dengan adanya juknis dan SOP pencairan menjadi lancar”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengawas PAH diperoleh informasi bahwa dalam pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Petunjuk Teknis yang ada, karena SOP dan Petunjuk Teknis adalah merupakan pedoman dan acuan dalam pencairan TPG. Pengawas Pendidikan Agama Hindu yang melakukan verifikasi kelengkapan berkas guru terkait kelayakan menerima Tunjangan profesi Guru melakukan *checklist* kelengkapan berkas sesuai mutu baku pada SOP Pencairan TPG.

Penerapan SOP Pencairan Bantuan Dana

Salah satu belanja yang ada di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama yaitu belanja barang. Belanja barang disini bisa berupa bantuan dana baik itu operasional, sarana prasarana, rehabilitasi dan pembangunan. Penerima bantuan ini adalah rumah ibadah, lembaga keagamaan, lembaga pendidikan keagamaan dan lembaga lainnya seperti Kelompok Kerja Guru (KKG) dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP).

Bagi proposal yang dapat direalisasikan permohonannya akan diminta untuk mempersiapkan berkas pencairan dana dan melakukan pencairan dana agar anggaran tersebut dapat terserap dan dimanfaatkan oleh penerima bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Putu Micko Arsana dimana disampaikan bahwa “dalam pencairan bantuan dana sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP Pencairan Bantuan Dana. Kegiatan ini diawali dengan memeriksa kelengkapan berkas usulan yang telah didisposisi Kepala Kantor, apabila berkas lengkap dilanjutkan ke proses selanjutnya yaitu menerbitkan SK Penetapan, membuat SPK dan SPTJM, dan apabila dana telah disalurkan maka penerima dana diminta untuk menyampaikan laporan pertanggungjawaban”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa dalam kegiatan pencairan dana sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dimana hasil akhirnya adalah berupa laporan pertanggungjawaban penerima bantuan dana. SOP dijadikan sebagai pedoman dan panduan

dalam memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan membantu dalam kejelasan alur berkas sampai kegiatan selesai.

Penerapan SOP Pengajuan Rekomendasi

Salah satu layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Hindu adalah pemberian rekomendasi bagi lembaga atau rumah ibadah tentang kelayakan rumah ibadah atau lembaga tersebut menerima bantuan yang berasal dari pemerintah. Bantuan yang dimaksud dalam hal ini bisa berupa hibah dari Pemerintah Daerah atau dari Kementerian Agama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Putu Micko Arsana dimana disampaikan bahwa “untuk pengajuan rekomendasi sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dimana berkas usulan yang masuk disampaikan ke Bagian Umum untuk mendapatkan disposisi dari Kepala Kantor, setelah berkas permohonan didisposisi kepala kantor dilanjutkan dengan proses selanjutnya hingga terbit surat rekomendasi. Untuk waktu pelaksanaan tidak memakan waktu lama apabila semua pejabat berada di tempat”.

Dari petikan wawancara di atas, dapat diperoleh informasi bahwa dalam melayani pelanggan yang mengusulkan rekomendasi, petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP, berkas usulan yang masuk akan diproses sesuai dengan alurnya dan diperiksa kelengkapannya, untuk waktu penyelesaian memang terkadang tidak bisa sama seperti yang tertulis pada SOP dikarenakan terkendala apabila pejabat yang berwenang tidak ada di tempat.

Penerapan SOP Pengajuan Proposal Bantuan Dana

Sebagai bentuk untuk menampung aspirasi dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait agama, Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas juga menerima usulan atau proposal dari masyarakat. Proposal bisa merupakan bantuan pembangunan, sarana prasarana, rehabilitasi rumah ibadah atau proposal bantuan operasional bagi lembaga agama dan pendidikan keagamaan. Dalam menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk proposal, terdapat SOP Pengajuan Usul Proposal Bantuan Dana

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Penyelenggara Hindu yaitu I Putu Micko Arsana disampaikan sebagai berikut “berkas usulan proposal yang masuk setelah mendapatkan disposisi dari Kepala Kantor akan diperiksa kelengkapan berkasnya dan apabila berkas lengkap maka akan direkap dan disampaikan ke perencana anggaran, dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan SOP Pengajuan Proposal”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, penulis menganalisis bahwa bahwa dalam pelayanan permohonan dana atau proposal yang masuk dari masyarakat diproses sesuai dengan SOP Pengajuan Proposal Bantuan Dana. SOP sudah dijadikan sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan. SOP juga menjadi acuan dalam memeriksa kelengkapan berkas pemohon sehingga pelayanan yang diberikan konsisten dan tidak berubah-ubah.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis wawancara dengan Penyelenggara Hindu dimana dikatakan bahwa “Terdapat SOP dalam setiap pelayanan dan sudah diketahui oleh setiap staf pelaksana. SOP sudah diinformasikan kepada pelanggan Penyelenggara Hindu, misalnya jam pelayanan dan hal lainnya yang menyangkut Penyelenggara Hindu. SOP idealnya dipasang di dinding, seperti alur pelayanan sampai selesai, namun saat ini belum dipasang dan hanya dipegang oleh staf saja, dengan adanya SOP membantu dan memperlancar pelayanan”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terkait dengan SOP, disampaikan Hero sebagai berikut “menurut yang saya ketahui, terdapat SOP tentang pencairan TPG pada Penyelenggara Hindu, namun tidak bisa diakses langsung ketika memasuki ruangan, dengan adanya SOP cukup memudahkan artinya hanya menyusun berkas sesuai dengan ketentuan yang ada. Kemungkinan petugas bekerja sesuai dengan SOP karena jarang terjadi ketidaklengkapan berkas, karena sudah terinci dari poin satu sampai akhir jadi tinggal mengikuti saja”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas dan analisis hasil wawancara pada penerapan SOP per kegiatan sebelumnya, penerapan SOP dalam hal pelayanan pada Penyelenggara Hindu sudah dikatakan baik. Petugas pada Penyelenggara Hindu mengatakan bahwa mereka sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada, walaupun sesuai pengamatan yang dilakukan peneliti, SOP hanya terdapat di dalam *file laptop* dan tidak dicetak serta dijilid sehingga masing-masing staf memiliki salinannya. Kemudian dalam hal penerapan SOP, sesuai hasil pengamatan peneliti, petugas memang bekerja sesuai dengan SOP dalam segi alur pelayanan dan kelengkapan berkas walaupun dari segi waktu penyelesaian terkadang tidak sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan salah satunya adalah ketika pejabat tidak berada di tempat.

Petugas memahami SOP dan bekerja sudah sesuai dengan SOP serta petunjuk teknis yang ada. Pekerjaan sudah dipahami dengan baik karena merupakan pekerjaan yang berulang kali dilakukan sehingga sudah diluar kepala. Begitu juga dengan pelanggan yang merasa bahwa

petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP hal ini ditandai dengan minimnya kesalahan pada saat melengkapi berkas dan konsistensi format berkas serta pelanggan sudah mengetahui bagaimana alur pelayanan dari awal tiba di ruang Penyelenggara Hindu sampai urusannya selesai.

Dalam hal kemudahan akses SOP bagi pelanggan, seperti yang penulis amati dan berdasarkan hasil wawancara dengan Penyelenggara Hindu dan pengguna layanan, memang tidak ada SOP yang tertera di dinding yang mudah diakses oleh pelanggan, khususnya tentang alur pelayanan, berapa lama waktu yang diperlukan dan berkas apa saja yang harus dilengkapi. Pelanggan mendapatkan informasi tentang kelengkapan berkas biasanya melalui informasi yang disampaikan melalui group *whatsapp* atau menghubungi petugas secara langsung melalui telepon.

Kendala dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Kendala yang dihadapi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik bisa merupakan kendala *internal* atau kendala yang berasal dari penyelenggara pelayanan itu sendiri, bisa pula kendala eksternal atau yang berasal dari luar misalnya dari masyarakat pengguna layanan. Kemudian kendala juga bisa berupa kendala yang mengikat dimana kendala berasal dari sumber daya yang ada dan sudah dimanfaatkan sepenuhnya, selain itu bisa juga berasal dari kendala tidak mengikat yang berasal dari sumber daya yang terbatas dan tidak dimanfaatkan sepenuhnya.

Kendala Internal

Kendala *internal* pertama yang dihadapi oleh Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas. Seperti yang disampaikan oleh H. Hamidhan bahwa “Kendala internal dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kurang maksimalnya penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) dan penggunaan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang ada oleh petugas. Apabila ada komitmen untuk melaksanakan pelayanan sesuai SOP maka pelayanan akan berjalan dengan baik. Misalkan pencairan TPG (Tunjangan Profesi Guru), apabila penyelenggara berkomitmen untuk melayani cukup di PTSP saja, karena sudah ada SOP (*Standard Operational Procedure*) maka akan mudah saja bagi petugas PTSP untuk

menindaklanjuti, jadi pelanggan tidak perlu berjubel masuk ke dalam. Kecuali ada yang dikonsultasikan dan untuk konsultasi juga dapat dilakukan melalui whatsapp saja”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Penyelenggara Hindu Sugianto, disampaikan bahwa “sumber daya manusia masih kurang untuk menangani setiap jenis pelayanan, seperti yang terlihat pada struktur organisasi dimana ada dua posisi jabatan pelaksana yang masih kosong, dan untuk saat ini hanya ada dua orang pelaksana yang mengerjakan semua jenis layanan”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas, dapat dianalisis bahwa kendala internal yang dihadapi sehubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dimana dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yaitu kurangnya komitmen petugas dalam memanfaatkan fasilitas yang ada, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti yang peneliti amati, PTSP hanya dimanfaatkan oleh beberapa satuan kerja saja, seperti Pendidikan Madrasah. Sementara satuan kerja Penyelenggara Hindu tidak memanfaatkan layanan PTSP tersebut dan melakukan pelayanan di ruang Penyelenggara Hindu.

Kemudian Seperti yang disampaikan oleh Penyelenggara Hindu bahwa petugas yang ada belum mencukupi untuk menangani berbagai macam jenis layanan yang ada, dimana selama ini dua orang petugas administrasi melaksanakan semua pekerjaan administrasi mulai dari perencanaan keuangan, administrasi penyuluhan, pencairan, pembinaan dan lain-lain.

Kendala *internal* kedua yaitu keterbatasan anggaran sehingga belum dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Seperti yang peneliti amati, ruangan Penyelenggara Hindu masih jauh dari kata ideal, terutama dalam hal luas ruangan untuk menampung lima orang petugas ditambah mebeler dan sarana perkantoran lainnya. Selain itu juga tidak adanya pendingin ruangan (*Air Conditioner*) juga membuat ruangan menjadi kurang nyaman di musim panas.

Seperti yang disampaikan H. Hamidhan dalam petikan wawancara sebagai berikut “kendala lain adalah keterbatasan anggaran sehingga belum dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, termasuk ruangan yang sempit karena idealnya, satu orang pegawai memiliki ruangan sendiri sebesar 3x3 m²”.

Kendala *internal* selanjutnya sehubungan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu keterbatasan sarana dan prasana seperti yang disampaikan Sugianto sebagai berikut “sumber daya manusia masih kurang untuk menangani setiap jenis pelayanan, begitu juga

dengan sumber daya lainnya seperti sarana dan prasarana yang masih kurang dan perlu peningkatan, contohnya saja sarana TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dimana baru ada satu laptop dan satu printer, meja dan kursi pun perlu ditingkatkan kualitasnya karena sebagian sudah dalam kondisi yang kurang baik”

Sehubungan dengan keterbatasan sarana, dari hasil pengamatan peneliti, sarana yang ada pada Penyelenggara Hindu belum mencukupi karena masih ada petugas yang harus membawa peralatan bekerja sendiri dari rumah, begitu juga dengan mebel yang belum memadai. Meja kerja sebagian dalam kondisi yang kurang baik karena termakan usia. Lemari berkas juga kurang karena masih banyak berkas yang tidak memiliki tempat sehingga tergeletak di lantai dan menjadikan ruangan kurang rapi dan nyaman.

Begitu juga dengan prasarana ruangan Penyelenggara Hindu yang jauh dari kata ideal untuk menampung empat orang staf dan satu orang pengawas serta mebel dan perlengkapan pelayanan lainnya, dimana ruangan yang ada hanya memiliki luas kurang lebih 24m².

Kendala *intenal* yang terakhir yaitu kendala keterlambatan regulasi atau petunjuk teknis dari pusat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Nyoman Arsana, terkait kendala dalam pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) dikatakan bahwa “untuk bulan ini (Januari) pencairan TPG belum dapat dilaksanakan karena menunggu petunjuk teknis (juknis) dari pusat yang belum terbit”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas, kendala *internal* lain yang dirasa cukup mengganggu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah keterlambatan regulasi dari pusat, khususnya pada awal tahun anggaran. Hadirnya regulasi atau petunjuk teknis merupakan acuan dan dasar hukum bagi pelaksana di daerah dalam hal penggunaan anggaran. Karena apabila itu menyangkut hak dan belanja pegawai tentu dinantikan oleh pelanggan khususnya para guru. Sehingga ketepatan dalam pencairannya sangat diharapkan.

Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang pertama yaitu kendala jarak dan jaringan, seperti yang disampaikan Hero yang merupakan salah satu pelanggan Penyelenggara Hindu terkait kendala yang dihadapi, dikatakan bahwa “kendala jaringan yang kurang baik, karena bekerja di tempat yang jauh dimana jarak tempuh dari tempat bekerja ke Penyelenggara Hindu kurang lebih 400

km, hal ini menjadi masalah apabila harus berurusan melalui internet dan terlambat mendapatkan informasi”.

Dari petikan wawancara dengan salah satu guru yang bertugas di daerah yang cukup jauh tersebut di atas, peneliti menemukan bahwa kendala jaringan memang cukup mengganggu. Apabila ada informasi yang harus segera diselesaikan dengan tenggat waktu yang sempit, pelanggan dengan kondisi wilayah dengan kualitas jaringan cukup buruk akan terlambat mengetahui informasi tersebut.

Kendala eksternal selanjutnya yaitu keterbatasan kemampuan pelanggan dalam penggunaan IT (*Information and Technology*) dimana kemampuan dalam hal IT sangatlah penting pada era digital saat ini, karena banyaknya aplikasi *online* dan permintaan data yang ada pada Kementerian Agama.

Selanjutnya seperti yang disampaikan oleh I Ketut Sadia terkait kendala yang dihadapi, dikatakan sebagai berikut “rendahnya kemampuan dibidang IT merupakan hambatan di jaman yang serba digital ini”. Senada dengan hal, Made Suarte mengatakan sebagai berikut “kendala yang dihadapi yaitu tidak semua orang mengerti dan menguasai IT”.

Kemampuan IT (*Information and Technology*) di era digitalisasi saat ini memang sangat diperlukan dan semua lapisan masyarakat diharapkan mampu untuk menguasainya. Begitu pula halnya dengan pelanggan di Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dimana mereka diminta untuk melek IT. Hal ini dikarenakan banyak aplikasi berbasis web saat ini yang mengharuskan ASN Kementerian Agama untuk dapat menguasainya. Sebut saja salah satunya adalah SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian), SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kemenag) dan PUSAKA (Pusat Layanan Keagamaan).

Kendala eksternal terakhir yang berasal dari pelanggan seperti yang disampaikan oleh Ramli, sebagai berikut “permasalahan biasanya pada gaji melekat yaitu pada tunjangan keluarga. Khusus bagi pegawai yang memiliki anak yang sudah memasuki usia 21 tahun harus melengkapi surat keterangan aktif kuliah apabila sedang menempuh pendidikan tinggi. Masalah yang muncul pegawai tersebut tidak melengkapi surat keterangan aktif kuliah dan bingung kenapa gaji dipotong”.

Kendala eksternal lain yang berasal dari pelanggan adalah ketidak disiplin dalam menyampaikan data dukung terkait dengan pembayaran gaji pokok dan tunjangan melekat.

Karena begitu banyaknya pegawai yang ditangani oleh bendahara yaitu sekitar 574 pegawai, maka kontrol terhadap pembayaran gaji pegawai sepenuhnya dilaksanakan oleh sistem dan otomatis akan terpotong apabila tidak melengkapi data dukung. Sehingga dibutuhkan kerja sama yang kooperatif dari pelanggan khususnya ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Kendala Mengikat

Kendala mengikat merupakan kendala yang berasal dari sumber daya yang telah dimanfaatkan sepenuhnya. Adapun sumber daya yang ada di Penyelenggara Hindu meliputi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya berupa sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sugianto, dikatakan sebagai berikut “sumber daya manusia yang ada sudah dimanfaatkan semua dan difungsikan sesuai dengan kebutuhan bahkan sumber daya manusia yang ada masih kurang untuk mengatasi tiap jenis pelayanan yang ada”. Dari petikan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah dimanfaatkan seluruhnya namun masih terbatas jumlahnya untuk menangani setiap jenis layanan.

Kemudian dalam petikan wawancara dengan Sugianto dimana disampaikan sebagai berikut “sumber daya sarana dan prasarana yang ada sudah dimanfaatkan semaksimal mungkin namun masih kurang dan perlu ada pengembangan dan perubahan, yang kurang misalnya komputer, printer dan perbaikan kondisi meja dan kursi”.

Berdasarkan petikan wawancara di atas, penulis menganalisis bahwa semua sumber daya sarana dan prasarana yang ada pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah dimanfaatkan semaksimal mungkin dan masih dalam kondisi terbatas dan perlu penambahan.

Kendala Tidak Mengikat

Kendala tidak mengikat adalah kendala yang terdapat pada sumber daya yang terbatas dan tidak dimanfaatkan sepenuhnya. Seperti yang disampaikan sebelumnya bahwa pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas terdapat dua sumber daya yaitu Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya berupa sarana dan prasarana. Dalam wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh Sugianto sebagai berikut “tidak ada sumber daya yang tidak dimanfaatkan, semua sudah dimanfaatkan”.

Dari petikan wawancara di atas dapat dianalisis bahwa pada Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tidak terdapat sumber daya yang tidak dimanfaatkan. Sumber daya yang ada baik itu SDM maupun sarana dan prasarana semua dalam kondisi terbatas sehingga tidak mungkin tidak dimanfaatkan sepenuhnya.

Kendala tidak mengikat yang muncul pada sumber daya yang ada yaitu berasal dari keterbatasan itu sendiri. Sehingga perlu peningkatan dan perbaikan kedepannya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penutup

Dengan memperhatikan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil observasi dan wawancara terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi kualitas SERVQUAL diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik.

Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam hal pelayanan pada Penyelenggara Hindu dapat dikatakan baik. Petugas pada Penyelenggara Hindu sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Kendala *internal* yang dihadapi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas, kendala keterbatasan anggaran, kendala keterbatasan sarana dan prasarana dan kendala keterlambatan regulasi dari pusat. Selanjutnya adalah kendala *eksternal* yang berasal dari pelanggan yaitu kendala jaringan dan jarak, kendala kemampuan penggunaan *Information and Technology* (IT) dan permasalahan penyampaian data. Kemudian berdasarkan sifat, kendala mengikat yang ada pada Penyelenggara Hindu yaitu berasal dari keterbatasan Sumber Daya Manusia dan sumber daya sarana prasarana. Selanjutnya, tidak terdapat kendala yang tidak mengikat yang berasal dari sumber daya yang terbatas dan belum dimanfaatkan sepenuhnya, karena sumber daya yang ada sudah terbatas dan sudah dimanfaatkan sepenuhnya.

Daftar Pustaka

- Arnina, P., & dkk. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Cawidu, Harifuddin. 1991. *Konsep Kufur Dalam al-Qur'an, Suatu Kajian Teologis Dengan Pendekatan Tematik*. Jakarta: Bulan Bintang
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free*. New York: Mc-Graw Hill Book Inc

- Darminto, Dwi Prastowo & Rifka Julianty. 2002. *Analisis Laporan Keuangan: Konsep dan Manfaat*. Yogyakarta: AMP-YKPN.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Garvin, David.. 1988. *Managing Qualit*. Free Press., New York
- Gunawan, Wiradi. 2012. *Reforma Agraria Dari Desa ke Agenda Bangsa*. Fair Institute
- Hansen Don R, Maryanne M. Mowen. 2000. *Akuntansi Manajemen. Edisi Kedua. (Diterjemahkan oleh: A. Hermawan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Idtesis. Retrived from <https://idtesis.com/konsep-menurut-para-ahli>
- Juran, J.M. dan F. M. Gryna. 1993. *Quality Planning and Analysis: From Product Development Though Use*. New York: McGraw-Hill.
- Kemendikbud.go.id Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kemenag.go.id. Retrieved from <https://kemenag.go.id/artikel/tugas-dan-fungsi>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Budi. 2016. *Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran Kinerja*. Jurnal Akuntansi Bisnis Vol. 9 No. 2. Universitas Bunda Mulia
- Lubis, Yusniar et.al. 2018. *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Mohi, Widya Kurniati, dan Mahmud, Irmanovika. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018
- Moleong. Lexi J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Rosdakarya
- Mukarom, Z dan Laksana, M.W. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia
- Nender, T. A. E, dkk. 2023. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Eksekutif Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi
- Nurazizah. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie (Skripsi)*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah
- Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
- Puspitasari, N.L.P dan Bendesa, I.K.G. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. E-Jurnal ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016): 89 – 114.
- Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Septiani, A. dkk. 2022. *Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Indonesia
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati, A. 2004. *Membuat Keripik Buah & Sayur*. Jakarta: Puspa Swara.
- Suprayogo, Imam. Tabroni. 2004. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Edisi I Cetakan 7. Jakarta: Bumi Aksara
- Umam, Khaerul. 2019. *Manajemen Perkantoran Referensi Untuk Para Akademisi dan Praktisi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Web Resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Retrieved from:
<https://kalteng.kemenag.go.id/kapuas>