

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jebres, Kota Surakarta dengan Menggunakan Diagram Kartesius

**Masykurotur Rizqi Aji Putri¹, Muhammad Emir Al-Azkiya², Arni Fazira³,
Yemima Inanse Orpa Dimara⁴, Kristina Setyowati⁵**

¹²³⁴ Magister Administrasi Publik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

⁵ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services at the Jebres Subdistrict Religious Affairs Office (KUA) using a Cartesian diagram. This study uses a quantitative method with a survey approach. The data for this study were collected through the distributions of questionnaires at the KUA Jebres Subdistrict. The findings of this study show that there are five criteria that fall into quadrant A (need to be improved) in the Cartesian diagram, such as timeliness of service and employee problem-solving ability. Several criteria that fall into quadrants C and D, such as accessibility and employee appearance, are considered less important by the public, so they do not affect the overall performance of the KUA Jebres Subdistrict. Meanwhile, several criteria, such as the speed of the service process and the suitability of procedures, fall into quadrant B, which shows good performance and has met public expectations. In general, the quality of public services at the KUA Jebres Subdistrict is quite good, but there are several criteria that need to be improved, which are listed in quadrant A to ensure that the quality of services provided can meet public expectations.

Keywords: Quality of Services, Cartesian Diagram, KUA Jebres Subdistrict, Surakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik merupakan kemampuan penyedia layanan, dalam hal ini pemerintah dalam memberikan standar kepuasan tertentu kepada masyarakat (Lukman et al., 2025). Pelayanan publik juga menjadi parameter penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Risnawan dalam

Alim et al., 2025). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tercipta melalui hubungan dua arah antara masyarakat dan organisasi, khususnya organisasi sektor publik yang berupaya untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Desi & Septayuda, 2024).

*) Corresponding Author

Email : masykuroturrizqi0608@gmail.com

Survei kepada masyarakat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menekankan bahwa persepsi masyarakat menjadi indikator utama untuk menilai kualitas layanan publik dan dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat merupakan fokus utama dalam pemberian layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hasil Indeks Pelayanan Publik (IPP) menunjukkan peningkatan setiap tahun, yaitu 3,28 pada tahun 2017, 3,38 pada tahun 2018, dan 3,63 pada tahun 2019 (Kemenpan RB, 2020). Artinya terdapat peningkatan setiap tahunnya dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Indonesia. Tren positif tersebut harus terus ditingkatkan sesuai target pemerintah pada Reformasi Birokrasi Indonesia, di mana reformasi pelayanan publik diharapkan dapat mendorong terus menumbuhkan inovasi yang berkelanjutan (Kemenpan RB, 2022).

Kementerian Agama adalah salah satu lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan

pelayanan publik di bidang keagamaan. Di bawah kewenangannya, terdapat Kantor Urusan Agama (KUA) yang berperan langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, KUA menyediakan 10 jenis layanan, yaitu: 1) pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan pernikahan dan rujuk, 2) penyusunan data statistik dan bimbingan masyarakat Islam, 3) pengelolaan dokumentasi serta sistem informasi manajemen KUA kecamatan, 4) bimbingan keluarga Sakinah, 5) bimbingan terkait kemasjid, 6) layanan hisab rukyat dan pembinaan syariah, 7) bimbingan dan penerangan agama Islam, 8) bimbingan zakat dan wakaf, 9) administrasi dan tata kelola KUA kecamatan, serta 10) bimbingan manasik haji bagi calon jamaah haji reguler (KUA Binamu, 2022).

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting dalam layanan keagamaan di Kantor Urusan Agama, termasuk Kecamatan Jebres. Sepuluh layanan pokok KUA telah dilaksanakan dalam pemberian layanan di lingkungan KUA Jebres. Dalam pemberian layanan, KUA Jebres juga memiliki berbagai inovasi dalam peningkatan pelayanan, salah satu inovasi yang

diberikan terkait urusan pernikahan yaitu program “Jadikan aku Halalmu” (Zamani & Arief, 2021). Selain itu, berdasarkan observasi peneliti di KUA Jebres, Surakarta pada Desember 2023, inovasi lainnya terdapat layar monitor yang memudahkan masyarakat menginput kebutuhan pelayanan. Inovasi tersebut tentunya tidak berada di semua daerah, artinya pelayanan di Kecamatan Jebres terbilang lebih unggul. Keunggulan tersebut tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dievaluasi melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres.

Di samping itu, penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan yang menyoroti berbagai macam hal seperti partisipasi masyarakat dalam pencapaian SDGs (Hakeu & Alim, 2024), transformasi digital (Ashari & Sallu, 2023; Mardinata et al., 2023), efektivitas program pelayanan secara *online* (Hasibah et al., 2022), penguatan kapasitas kinerja aparatur (Pakarain & Abdussamad, 2022), disiplin pegawai (Akay et al., 2021), integritas dan profesionalisme kerja (Lase, 2021), budaya organisasi (Pathoni & Yuhana, 2020), dan

pengelolaan pengaduan masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Namun, penelitian yang melihat kualitas pelayanan publik di lingkup KUA Kecamatan Jebres belum ada yang melakukan. Sejauh ini, penelitian yang dilakukan di KUA Kecamatan Jebres hanya melihat tentang analisis *stakeholder* dalam proses implementasi kebijakan (Budi & Sudiby, 2022). Selain itu, penelitian ini juga memiliki kebaruan dari sisi metodologis, di mana penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan publik di lingkup Kantor Urusan Agama dengan menggunakan diagram kartesius masih sangat sedikit dilakukan. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti di *database* Google Scholar, hanya ditemukan satu dokumen yaitu penelitian (Yusribau, 2014) yang melihat kinerja pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah, Kota Tual.

Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. sebagai analisis dalam hasil penelitian. Model *Servqual* telah banyak digunakan oleh berbagai penelitian terdahulu untuk mengukur kualitas pelayanan, termasuk di sektor publik (Ocampo et al., 2019). Secara spesifik, penelitian ini menggunakan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, dan *access* untuk menganalisis hasil

penelitian yang diperoleh. Dari kelima dimensi tersebut, keempat dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, dan *empathy*, merupakan bagian dari model *Servqual* yang dianggap dapat mengungkapkan kekuatan dan kelemahan kualitas layanan organisasi (Tan & Pawitra, 2001), termasuk organisasi sektor publik.

Selain itu, model *Servqual* juga dapat membantu peneliti untuk mengetahui persepsi kualitas layanan publik yang ditentukan oleh kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja aktual suatu institusi (Park et al., 2018). Sedangkan dimensi *access* dipilih karena dapat berguna untuk mengetahui kemudahan masyarakat dalam menjangkau penyedia layanan seperti lokasi, serta pemberian layanan yang bersifat tidak diskriminatif dengan biaya yang terjangkau (Schmner dalam Owusu-Frimpong et al., 2010: Engdaw, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2007) dalam (Priadana & Sunarsi, 2021) penelitian kuantitatif yaitu penelitian kuantitatif berawal dari konsep yang bersifat abstrak, kemudian difokuskan dengan

landasan teori, dirumuskan dalam bentuk hipotesis, dan diuji untuk menghasilkan temuan yang bersifat konkret atau nyata. Adapun metode survei menurut Zikmund (1997) dalam (Martika et al., 2020), merupakan teknik penelitian yang mengumpulkan informasi dari sejumlah sampel individu melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Adapun lokasi penulis dalam melakukan sebuah penelitian yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berlangsung dari tanggal 4 hingga 8 Desember 2023 di kantor tersebut. Kuesioner yang disusun mengacu pada lima indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Berry dalam (Nugraha et al., 2023). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Adapun 5 indikator tersebut antara lain *reliability* (keandalan), *accessibility* (kemudahan), *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan).

Dari 5 indikator pelayanan publik tersebut, penulis membaginya menjadi 16 pertanyaan. Selain itu, penulis juga membagi menjadi dua bagian di mana bagian pertama

berisikan 16 pertanyaan yang berkaitan dengan 'harapan' dan bagian kedua juga berisikan 16 pertanyaan, namun berkaitan dengan 'kinerja'. Kuesioner ini dilengkapi dengan skala pengukuran untuk memperoleh data kuantitatif. Skala yang digunakan adalah Skala Likert, yang dirancang untuk mengukur perilaku individu melalui respon terhadap lima pilihan, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Budiaji, 2013),

yang telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini.

Pada penelitian ini, setiap pertanyaan dalam kuesioner menyediakan lima pilihan jawaban. Setiap jawaban diberikan skor dengan bobot 1, 2, 3, 4, dan 5, yang disesuaikan secara variatif berdasarkan jenis dan kategori pertanyaan. Pilihan jawaban tersebut merepresentasikan skor sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Jawaban Kuesioner
Variasi Skor Kuesioner

Kinerja	Skor	Harapan	Skor
Tidak Baik	1	Tidak Penting	1
Kurang Baik	2	Kurang Penting	2
Cukup Baik	3	Cukup Penting	3
Baik	4	Penting	4
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

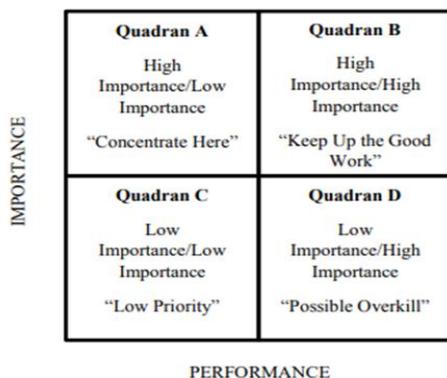
Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menerima layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Sampling Insidental* dan *Sampling Kuota*. *Sampling Insidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, di mana individu yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dinilai relevan sebagai sumber data. Sementara itu, *Sampling Kuota* adalah metode penentuan sampel dari

populasi berdasarkan karakteristik tertentu hingga mencapai jumlah kuota yang ditetapkan (Ahmad, 2015: 141). Adapun sampel pada penelitian ini yaitu 40 orang masyarakat yang ditemui peneliti sedang menerima layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisis data yang didasarkan pada pendapat Kerlinger dan Lee (dalam Maheswari and Dwiutami 2013) yang menetapkan batas bawah dari sampel yang digunakan untuk penelitian yaitu minimal 30 sampel. Untuk

memetakan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan sebuah metode untuk melakukan pemetaan tingkat kepentingan pelayanan dengan respon dari pelanggan atau penerima layanan terhadap kinerja suatu organisasi atau institusi untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (Yulianti dalam Pranitasari & Sidqi, 2021).

Gambar 1. Diagram Kartesius



Sumber: Sastika (dalam Pranitasari & Sidqi, 2021)

Diagram kartesius berbentuk kotak yang terbagi ke dalam empat bagian, dengan batas berupa dua garis yang berpotongan tegak lurus di titik X dan Y. Titik X pada diagram kartesius mewakili hasil dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja di tempat penelitian dilakukan. Sedangkan titik Y pada diagram kartesius merupakan hasil dari rata-rata skor mengenai tingkat harapan dari masyarakat. Perpotongan antara titik X dan Y pada

diagram kartesius membagi area menjadi empat kuadran (Sastika dalam Pranitasari & Sidqi, 2021) yang terdiri dari:

1. Kuadran A

Kuadran ini mencakup hal-hal yang dinilai krusial oleh pengguna layanan, namun dalam praktiknya belum memenuhi ekspektasi mereka. Dengan kata lain, kinerja pada kuadran ini lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh penerima layanan. Oleh karena itu, organisasi atau institusi perlu meningkatkan kinerja secara optimal untuk memenuhi harapan.

2. Kuadran B

Kuadran ini berisi hal-hal yang dianggap penting oleh pengguna layanan, dan mereka juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai atau sejalan dengan apa yang mereka harapkan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pada kuadran ini relatif tinggi. Artinya, kinerja organisasi atau institusi telah mencapai standar yang baik dan hanya perlu dipertahankan.

3. Kuadran C

Kuadran ini mencakup hal-hal yang dipandang kurang penting oleh pengguna

layanan, dan performa mereka juga dinilai biasa saja atau tidak menonjol. Dalam hal ini, baik kinerja maupun harapan penerima layanan berada pada tingkat yang rendah. Oleh sebab itu, organisasi atau institusi belum perlu melakukan upaya perbaikan yang signifikan di area ini.

4. Kuadran D

Kuadran ini berisi hal-hal yang dinilai kurang krusial oleh pengguna layanan dan mereka juga merasa hal tersebut terlalu berlebihan. Oleh karena itu, organisasi atau institusi disarankan untuk mengurangi upaya pada variabel tersebut guna menghemat biaya dan sumber daya. Dengan kata lain,

meskipun kinerja di kuadran ini tinggi, ekspektasi penerima layanan cenderung rendah, sehingga diperlukan penyesuaian untuk meningkatkan efisiensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Perhitungan Kepuasan Kinerja Pelayanan dan Harapan Pengguna Layanan di KUA Kecamatan Jebres

Setelah rangkaian penelitian telah dilakukan maka selanjutnya adalah penyusunan hasil penelitian terkait harapan pengguna layanan (kepentingan) dan kinerja karyawan yang dilakukan di KUA Jebres. Berikut disajikan perhitungan rata-rata nilai Harapan Pengguna Layanan atau Kepentingan (Y) dan Rata-rata Persepsi Kinerja pelayanan (X).

Tabel 2. Nilai Rata-rata dari Dimensi Kepuasan Kinerja Pelayanan (X)

NO	Dimensi	Kinerja					Jumlah Skor	X
		5	4	3	2	1		
A. Reliability (Kehandalan)								
1	Kecapatan proses layanan	23	15	2	0	0	181	4,525
2	Ketepatan waktu pelayanan	14	21	5	0	0	169	4,225
3	Kesesuaian prosedur	20	14	5	1	0	173	4,325
B. Accessibility (Kemudahan)								
4	Kemudahan akses informasi	19	15	6	0	0	173	4,325
5	Ketrjangkauan akses	12	21	6	1	0	164	4,1
6	Kemudahan penggunaan layanan	14	18	7	1	0	165	4,125
7	Tidak diskriminatif	21	13	6	0	0	175	4,375
C. Tangible (Bentuk Fisik)								
8	Kebersihan dan kerapian ruangan	20	18	2	0	0	178	4,45
9	Kerapihan, kebersihan, dan penampilan karyawan	18	16	6	0	0	172	4,3
10	Ketersediaan fasilitas pelayanan	27	13	5	5	0	162	4,05
D. Emphaty (Empati)								

11	Keramahan karyawan	19	13	6	2	0	169	4,225
12	Perhatian dan kepedulian karyawan	18	16	4	2	0	170	4,25
13	Perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan	20	16	3	1	0	175	4,375
E. Responsiveness (Ketanggapan)								
14	Kemampuan karyawan dalam komunikasi	19	16	4	1	0	173	4,325
15	Kemampuan karyawan dalam <i>problem solving</i>	12	20	7	1	0	163	4,075
16	Kemampuan karyawan dalam penggunaan teknologi	13	21	6	0	0	167	4,175
Jumlah							68,225	5

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

$$\text{Untuk Nilai Rata - Rata } X = \frac{68,225}{16} = 4,26$$

Tabel 3. Nilai Rata-rata dari Dimensi Harapan Pengguna Layanan/Kepentingan (Y)

NO	Dimensi	Harapan					Jumlah Skor	Y
		5	4	3	2	1		
A. Reliability (Kehandalan)								
1	Kecapatan proses layanan	19	20	0	1	0	177	4,425
2	Ketepatan waktu pelayanan	17	22	1	0	0	176	4,4
3	Kesesuaian prosedur	22	16	2	0	0	180	4,5
B. Accessibility (Kemudahan)								
4	Kemudahan akses informasi	22	12	6	0	0	176	4,4
5	Ketrjangkauan akses	10	26	4	0	0	166	4,15
6	Kemudahan penggunaan layanan	14	22	2	0	0	164	4,1
7	Tidak diskriminatif	19	9	7	4	0	160	4
C. Tangible (Bentuk Fisik)								
8	Kebersihan dan kerapian ruangan	21	18	1	0	0	180	4,5
9	Kerapian, kebersihan, dan penampilan karyawan	19	15	5	0	1	171	4,275
10	Ketersediaan fasilitas pelayanan	17	20	2	1	0	173	4,325
D. Emphaty (Empati)								
11	Keramahan karyawan	24	14	2	0	0	182	4,55
12	Perhatian dan kepedulian karyawan	20	19	1	0	0	179	4,475
13	Perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan	24	15	1	0	0	183	4,575
E. Responsiveness (Ketanggapan)								
14	Kemampuan karyawan dalam komunikasi	21	17	2	0	0	179	4,475
15	Kemampuan karyawan dalam <i>problem solving</i>	21	18	1	0	0	180	4,5

16	Kemampuan karyawan dalam penggunaan teknologi	22	17	1	0	0	181	4,525
Jumlah								70,175

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Untuk Nilai Rata - Rata Y = $\frac{70,175}{16} = 4,38$

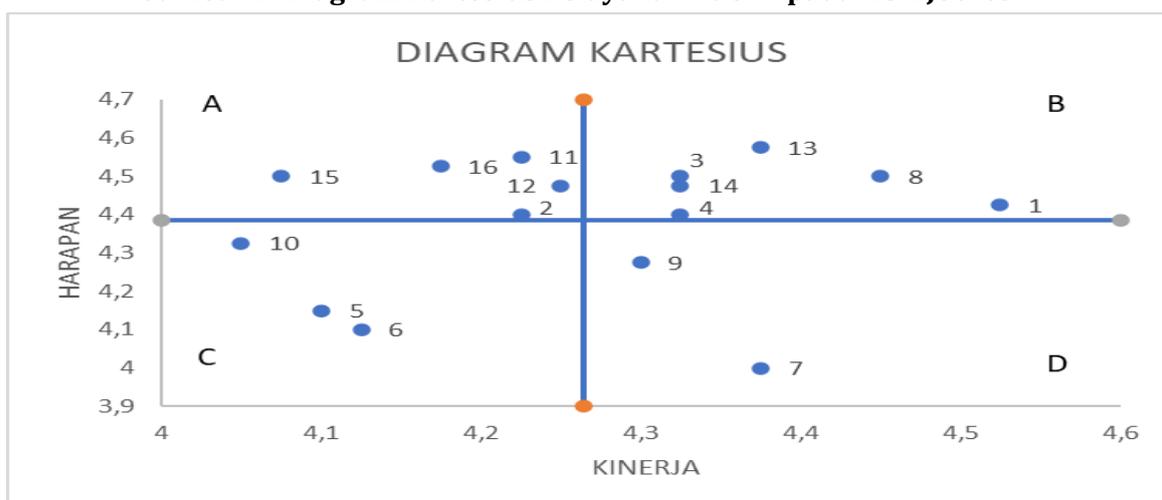
Indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori indikator kepuasan menurut Parasuraman. Terdapat 5 indikator yang terdiri dari *reliability* atau keandalan, *accessibility* atau kemudahan akses, *tangible* atau berwujud, *responsiveness* atau ketanggapan, dan *empathy* atau kepekaan yang menjadi dasar bagi peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres, Surakarta. Berdasarkan nilai rata-rata dari kedua tabel diatas terlihat bahwa kualitas kinerja pelayanan pegawai dan harapan penerima layanan di

KUA jebres menunjukkan nilai yang positif yang mana harapan penerima layanan dominan tinggi dan diikuti kinerja karyawan sudah sangat baik, hal ini bisa dilihat dari akumulasi jawaban responden yang memilih opsi sangat baik cukup besar di banding dengan opsi lainnya.

Hasil dan Pemetaan Diagram Kartesius Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Jebres

Dari tabel analisis pelayanan publik pada tabel 1 dan 2, diperoleh rata-rata X = 4,26 dan Rata - rata Y = 4,38 selanjutnya titik (X,Y) atau titik (4,26 ; 4,38) digunakan untuk menggambar diagram kartesius:

Gambar 2. Diagram Kartesius Pelayanan Publik pada KUA Jebres



Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil diagram tersebut dapat diperoleh analisis sebagai berikut:

Kuadran A terdapat 5 kriteria yaitu:

1. Kriteria 2, ketepatan waktu pelayanan
2. Kriteria 11, keramahan karyawan
3. Kriteria 12, perhatian dan kepedulian karyawan
4. Kriteria 15, kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah
5. Kriteria 16, kemampuan karyawan dalam penggunaan teknologi

Kuadran B terdapat 6 kriteria yaitu:

1. Kriteria 1, kecepatan proses layanan
2. Kriteria 3, kesesuaian prosedur,
3. Kriteria 4, kemudahan akses informasi
4. Kriteria 8, kebersihan dan kerapian ruangan
5. Kriteria 13, perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan
6. Kriteria 14, kemampuan karyawan dalam komunikasi

Kuadran C terdapat 3 kriteria yaitu:

1. Kriteria 5, keterjangkauan akses

2. Kriteria 6, kemudahan penggunaan layanan
3. Kriteria 10, ketersediaan fasilitas layanan

Kuadran D terdapat 2 kriteria yaitu:

1. Kriteria 7, tidak diskriminatif
2. Kriteria 9, kerapian, kebersihan, dan penampilan karyawan

Analisis Diagram Kartesius Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Jebres

Pada kuadran A (prioritas utama) atau disebut juga dengan *attributes to improve* memiliki 5 kriteria. Artinya, faktor-faktor atau kriteria ini dianggap penting oleh penerima layanan, namun realisasinya belum memenuhi harapan mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan penerima layanan terhadap faktor-faktor ini masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja organisasi atau institusi lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh penerima layanan. Berdasarkan hal tersebut, maka organisasi atau institusi harus meningkatkan kinerja secara optimal dan maksimal. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kriteria 2, 11, 12, 15, dan 16 harus diprioritaskan dan ditingkatkan kinerjanya agar dapat sesuai harapan masyarakat.

Pada kuadran A yang memiliki kinerja paling rendah, namun memiliki harapan yang tinggi ada pada kriteria 15 yaitu kemampuan pegawai dalam memecahkan suatu permasalahan. Kemampuan ini harus ditingkatkan dalam menyelesaikan masalah masyarakat dengan melakukan *brainstorming* saat rapat rutin dan melakukan *briefing* sebelum pekerjaan dimulai. Selain itu yang perlu ditingkatkan yaitu kemampuan pegawai dalam penggunaan teknologi dengan cara mengadakan pelatihan rutin dan secara berkala.

Kemudian, pada kriteria 11 yaitu keramahan pegawai juga perlu ditingkatkan dengan memberikan evaluasi dan pembekalan kepada pegawai yang kurang rumah. Pada kriteria 2 yaitu ketepatan waktu pelayanan, organisasi perlu disiplin dalam ketepatan waktu memberikan pelayanan di mana pukul buka 07.30 hingga 12.00 dilanjutkan sampai dengan pukul 15.00. Pada kriteria 12 yaitu perhatian dan kepedulian pegawai perlu ditingkatkan agar tidak timbulnya permasalahan.

Pada kuadran B atau *maintain performance* terdapat 6 kriteria, kuadran ini mencakup aspek-aspek yang dianggap krusial oleh penerima layanan, dan mereka juga mengakui bahwa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan cukup

tinggi, sehingga kinerja yang ada perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara umum kriteria-kriteria yang ada di kuadran B sudah bagus dan perlu dipertahankan. Hanya saja, beberapa kriteria dapat dioptimalkan lagi agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi, misalnya kriteria 3 (kesesuaian prosedur), 4 (kemudahan akses informasi), 14 (kemampuan pegawai dalam komunikasi), 13 (perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan), dan 8 (kebersihan dan kerapian ruangan).

Pada kuadran C atau *attributes to maintain* terdapat 3 kriteria, kuadran ini merupakan kriteria yang mempunyai prioritas paling rendah, artinya tidak perlu mengutamakan kriteria tersebut. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa faktor-faktor dalam kuadran C dinilai kurang krusial oleh pengguna layanan, dan kinerjanya juga kurang memadai. Oleh karena itu, pada kuadran ini, sebaiknya dipertimbangkan apakah peningkatannya diperlukan atau bisa diabaikan, karena tidak memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka kriteria 5 (keterjangkauan akses), 6 (kemudahan penggunaan layanan, dan 10 (ketersedian fasilitas pelayanan, dapat diabaikan atau dipertimbangkan kembali peningkatannya.

Kuadran D (*main to priority*) terdapat 2 kriteria, kuadran ini merupakan kriteria-kriteria yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan tidak perlu ditingkatkan. Artinya, atribut yang terdapat dalam kuadran D merupakan atribut yang berlebih, karena meskipun kinerjanya sangat baik, atribut tersebut tidak dianggap penting atau diharapkan oleh masyarakat. Jika berkaitan dengan keuangan, maka perlu menghemat anggaran, sedangkan pada hasil penelitian kuadran D adalah kriteria 7 dan 9. Kriteria 7 (tidak diskriminatif) dan 9 (kerapihan, kebersihan, dan penampilan pegawai) merupakan kriteria yang tidak memerlukan anggaran, sehingga cukup dipertahankan dan diabaikan.

Berdasarkan hasil dari kuadran kartesius di atas, dari 4 kuadran yang ada, kuadran B memiliki kriteria pelayanan yang paling banyak dibandingkan kuadran lain. Kuadran B memiliki 6 kriteria, disusul dengan kuadran A yaitu 5 kriteria, kuadran C yaitu 3 kriteria, dan terakhir kuadran D yaitu 2 kriteria. Artinya pada pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jebres mayoritas sudah baik dengan harapan yang tinggi dan diikuti dengan kinerja yang baik. Berdasarkan hal tersebut maka, Kantor Urusan Agama Kecamatan

Jebres dapat terus mempertahankan kriteria yang sudah baik dan memperbaiki beberapa kriteria yang masih kurang yaitu pada kuadran A.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pelayanan publik di KUA Kecamatan Jebres, Kota Surakarta sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi masih terdapat area-area krusial yang perlu ditingkatkan. Secara spesifik, kuadran A yang mencakup kriteria 2 (ketepatan waktu pelayanan), 11 (keramahan pegawai), 12 (perhatian dan kepedulian pegawai), 15 (kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah), dan 16 (kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi) perlu menjadi prioritas KUA Kecamatan Jebres, Kota Surakarta untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan *monitoring* atau *briefing* awal di pagi hari sebelum melakukan pekerjaan, dengan harapan kinerja yang cukup baik yang sudah terbangun dapat terus konsisten dan meningkat agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan saat ingin melakukan layanan di KUA Jebres, Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
<https://doi.org/10.31293/ddk.v24i2.6893>
- Alim, M. S., Hakeu, F., Saleh, A., & Jabar, F. (2025). ANALISIS URGENSI DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KWANDANG. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(1), 148–161.
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Budi, Y. A. S., & Sudibyoy, D. P. (2022). Analisis Stakeholder dalam Proses Implementasi Kebijakan Sultan Nikah Capingan Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 2(1), 209.
<https://doi.org/10.20961/wp.v2i1.63276>
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.
- Desi, & Septayuda, I. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SEMBILAN SEPULUH ULUKOTA PALEMBANG. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(03), 811–827.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v11i3.1182>
- Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Hakeu, F., & Alim, M. S. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Mohuyula : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1.
<https://doi.org/10.31314/mohuyula.3.1.1-9.2024>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Kemenpan RB. (2022). *Pentingnya Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Menumbuhkan Inovasi Berkelanjutan*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-reformasi-birokrasi-pelayanan-publik-dalam-menumbuhkan-inovasi-berkelanjutan>
- KUA. (2022). *10 Layanan KUA*. KUA Binamu.
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2.365>
- Lukman, I., Ahmad, J., Hamid, H., Nonci, N., Muhammadiyah, U., & Rappang, S. (2025). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD ARIFIN NU ' MANG KECAMATAN PANCA RIJANG. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(2), 689–696.
- Maheswari, J., & Dwiutami, L. (2013). Pola perilaku dewasa muda yang kecenderungan kecanduan situs jejaring sosial. *Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi: JPPP*, 2(1), 51–62.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Muhammad Rizqi, R. (2023). Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>
- Martika, T., Salim, A., & Yusuf, M. (2020). Analisis Kompetensi Pedagogi Ke-PLB-An Guru Berdasarkan Intensitas Keikutsertaan Pelatihan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus di Sekolah Inklusi. *SPEED Journal: Journal of Special Education*, 3(2), 15–23.
- Muhammad Yusribau. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2), 22–32.
- Nugraha, E. I., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PONOROGO. *Respon Publik*, 17(12), 1–6.
- Ocampo, L., Alinsub, J., Anne, R., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Omela, C. (2019). Socio-Economic Planning Sciences Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning*

- Sciences*, 68(December 2017), 100604.
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S., & Dason, B. (2010). Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare delivery. *Measuring Service Quality*, 23(3), 204–220.
<https://doi.org/10.1108/09513551011032455>
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
<https://doi.org/10.59713/projip.v1i2.267>
- PANRB, K. (2020). *Indeks Pelayanan Publik (IPP)*. Panrb.
- Park, S.-J., Yi, Y., & Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management*, 0(0), 1–27.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Pathoni, T., & Yuhana, K. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal (WPAJ)*, 2(2), 89–109.
<https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/924>
<https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/924>
- Pranitasari, D., Sidqi, A. N., & others. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
<https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*, 11(6), 418–430.
- Zamani, L., & Arief, T. M. V. (2021). *Kemenag Solo Buka Layanan Biro Jodoh Jadikan Aku Halalmu, Ini Syaratnya*. Kompas.
<https://regional.kompas.com/read/2021/09/06/180857378/kemenag-solo-buka-layanan-biro-jodoh-jadikan-aku-halalmu-ini-syaratnya?page=all>