

## Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu

Khairani Nur Azmi<sup>1</sup> Hendry Andry<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
Khairaninurazmi@student.uir.ac.id Hendryandry@soc.uir.ac.id

Received : 29 Mei, 2024;

Accepted : 30 Juli 2024

### Abstract

*The main aim of this research is to determine and analyze the quality of public services, especially in the registration and registration of marriages and the making/duplication of marriage books at the Religious Affairs Office, Lirik District, Indragiri Hulu Regency. This research uses a descriptive survey type using quantitative methods. A descriptive survey is a research method that involves taking samples from a population through data collection techniques using questionnaires. From the results of research that has 5 assessment indicators, the average answer is good and quite good. From what the author has researched and looked at, the Lirik District KUA only lacks various supporting service attributes and a lack of human resources on duty in the administration section so that there are some people who are not satisfied with the service provided, otherwise it is quite good. The Religious Affairs Office of Lirik District, Indragiri Hulu Regency has actually tried to provide the best service to the community.*

**Keywords:** Service Quality, KUA, SDM

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik terutama pada Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah serta Pembuatan/Duplikasi Buku Nikah yang ada Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang melalui proses pengambilan sampel dari suatu populasi melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Dari hasil penelitian yang memiliki 5 indikator penilaian rata-rata menjawab baik dan cukup baik. Dari yang penulis teliti dan cermati KUA Kecamatan Lirik hanya kekurangan dibagaian atribut pendukung pelayanan dan kurangnya SDM yang bertugas di bagian administrasi sehingga ada beberapa orang yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan untuk selebihnya sudah cukup baik. Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu sebenarnya sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, KUA, SDM

## **Pendahuluan**

Di Indonesia ada banyak rakyat yang berasal dari beragam suku bangsa, agama, serta budaya yang hidup saling berdampingan, oleh karena itu Indonesia disebut sebagai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Indonesia sendiri merupakan negara yang memiliki 86,7% penduduk muslim dari total populasinya.

Pernikahan adalah proses pengikatan janji suci antara seorang laki-laki dan seorang perempuan. Pernikahan merupakan ibadah yang mulia dan Suci. Pernikahan tidak boleh dilakukan sembarangan karena merupakan bentuk ibadah terpanjang dan dapat dijaga hingga maut memisahkan. Menikah menurut Islam adalah untuk memenuhi hajat manusia (pria terhadap wanita atau sebaliknya) dalam tujuan mewujudkan rumah tangga yang bahagia, sesuatu dengan ketentuan- ketentuan agama Islam.

Dilihat dari fenomena 13 pelayanan yang diberikan ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, maka dari itu penulis memfokuskan untuk meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu khususnya pada Dalam pendaftaran dan pencatatan nikah serta pembuatan/duplikasi buku nikah, adapun permasalahan-permasalahan yang ditemui peneliti di lapangan seperti.

Kurangnya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya pada pendaftaran dan pencatatan nikah serta pembuatan/duplikasi buku nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu. Kurangnya fasilitas sarana prasarana kantor seperti kursi di ruang tunggu, meja kantor, lemari, internet, komputer, printer, kipas / AC dan sebagainya. Hal ini perlu lebih di perhatikan guna menunjang kenyamanan masyarakat dan para pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu. Kurangnya disiplin pegawai, karena masih ada pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik terutama pada Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah serta Pembuatan/Duplikasi Buku Nikah yang ada Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Administrasi**

Menurut Sondang P. Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Ira Chisyanti Dewi (2011:3) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa "administrasi memiliki pengertian sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan" yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengelola, mengirim dan menyimpan. Menurut Fahmi (2015:1) administrasi yaitu sebuah pondasi jaringan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling bekerjasama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan satu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

## **Konsep Organisasi**

Menurut Sondang P. Siagian (2015:139) organisasi adalah persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama secara formal dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu kelompok dalam suatu tempat atau wadah untuk mencapai tujuan yang sama, dimana organisasi memiliki ciri-ciri anggota atau sekelompok orang yang ada di dalamnya berjumlah dua orang atau lebih untuk bisa menjalankan organisasi sesuai dengan tujuan organisasi yang akan dicapai secara bersama-sama.

## **Konsep Manajemen**

Menurut Hitt, Black, & Porter (2012) manajemen adalah proses mengumpulkan dan menggunakan sekumpulan sumber daya dengan cara diarahkan pada tujuan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu organisasi. Menurut Gulati, Mayo, & Nohria (2017) manajemen adalah tindakan bekerja dengan melalui sekelompok orang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien. Menurut Kristiawan DKK (2017) manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, mengkomunikasikan dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada dalam organisasi dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen agar organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

## **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Tjiptono (Sunyoto 2012:85) pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut Kotler (Laksana 2018:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak ada kepemilikan siapapun.

## **Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Sudarsono (2016:57) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Menurut Nasution dalam Rusyidi (2017:39) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang melalui proses pengambilan sampel dari suatu populasi melalui teknik pengumpulan data dengan

menggunakan kuisioner. Data dan informasi yang terkumpul itu didapat dari respon masyarakat mengenai kuisioner yang diberikan. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan masalah pokok penelitian. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggapbarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini berlokasi di salah satu Kantor Urusan Agama yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, tepatnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu yang berada di Jl. Lintas Timur Desa Gudang Batu.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan Adm Kepenghuluan yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah.

Adapun wawancara kepada masyarakat kecamatan lirik dengan Ibuk Mehta Utari beliau mengatakan :

“Produk pelayanan masih ada kendala, jadi pas acara dibawakan buku nikah lain (kosong) untuk foto-foto dan besoknya baru ambil ke KUA” (Wawancara dengan Masyarakat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu , Senin, 4 Maret 2024).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pihak KUA sudah memeberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin dengan apa yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat yang tentunya sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu memang sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat setempat yang melakukan pengurusan surat-surat pernikahan, masyarakat mengakui bahwa masih ada hal yang tidak selesai tepat waktu seperti penerbitan buku nikah.

### **Akurasi Pelayanan**

Akurasi Pelayanan disini adalah bebas dari kesalahan dalam pelayanan, cermat dan teliti, dan transparansi biaya nikah. Akurasi pelayanan ini untuk meminimalisir tingkat kesalahan dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Zulkaidin, S.Ag selaku Adm Kepenghuluan untuk akurasi pelayanan beliau mengatakan bahwa :

“Terkadang ada beberapa calon pengantin yang syarat-syarat seperti KTP, KK, dan Akta kelahiran namanya ada yang berbeda tulisan namun kami ambil jalan tengahnya kami

ikuti nama sesuai dengan IJAZAH calon pengantin, itulah guna ijazah pendidikan terakhir guna menyocokkan data-data yang berbeda, selain itu pihak KUA juga memberikan selebaran kertas yang harus diisi calon pengantin dan di tanda tangangi. Dan untuk biaya pernikahan kita tidak memungut biaya untuk nikah di kantor tapi untuk nikah dirumah dikenakan biaya Rp.600.000 untuk lainnya tidak ada.” (wawancara dengan Bapak Zulkaidin, S.Ag, Senin, 4 Maret 2024) .

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri sudah dengan teliti memeriksa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk biaya pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri mengikuti aturan sesuai dengan yang pemerintah tetapkan dalam Peraturan Pemerintah No.48 tahun 2014 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, untuk menikah diluar KUA atau diluar hari kerja dikenakan biaya Rp.600.000 disetor ke Negara, dan untuk yang menikah di KUA pada hari dan jam kerja tidak dikenakan biaya.

### **Kesopanan dan Keramahan**

Kesopanan dan Keramahan yang dimaksud di indikator ini adalah sikap dan perilaku pegawai, keramahan pegawai, komunikasi dan bahasanya mudah dipahami. Kesopanan dan keramahan ini untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri.

Yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap Kepala KUA Kecamatan Lirik Bapak H.Sepriadi, S.Ag, M.A beliau mengatakan bahwa:

“Untuk sikap dan perilaku keramahan serta bahasa yang mudah dipahami kami menggunakan bahasa Indonesia dan allhamdulillah pengantin yang menikah disini mengerti dengan apa yang kami jelaskan mengenai syarat - syarat administrasi nikah seperti adanya sependuk petunjuk pelayanan administrasi, untuk tambah mempermudah komunikasi yang digunakan KUA kepada masyarakat. Allhamdulillah kami termasuk instansi yang menaungi koordinasi masalah kegiatan keagamaan mulai dari Pelayanan Nikah, Penertiban Masjid Tempat Ibadah, Pengajian, Majelis Taqlim, dan sebagainya Allhamdulillah komunikasinya sangat baik. Kami juga dibantu oleh Penyuluh Agama Honorer untuk Kecamatan Lirik itu ada 9 orang jadi hampir di beberapa tempat sudah punya PAH-nya yaitu perpanjangan tangan kami dari pada Kecamatan Lirik. Inshaallah untuk informasi dan masalah-masalah kegiatan keagamaan sudah sampai pada masyarakat, untuk pelayanan dikantor kami tidak membedakan orang yang dilayani bagi kami semua sama”(Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, Senin, 4 Maret 2024).

Dari obesrvasi dan analisis peneliti dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri memang sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat setempat yang melakukan pengurusan surat-surat pernikahan, masyarakat mengakui bahwa masih adanya pegawai kantor urusan agama yang judes dalam melayani sehingga tidak enak dilihat dan penulis juga merasakan hal tersebut pada saat penulis mengantarkan surat prariset tetapi untuk pelayanan selanjutnya pegawai tersebut tidak begitu lagi, atas dasar fakta yang penulis temukan dilapangan tentunya.

## **Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan**

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri berkaitan dengan penyediaan ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan tempat parkir.

Yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap Kepala KUA Kecamatan Lirik Bapak H.Sepriadi,S.Ag, M.A beliau mengatakan bahwa:

“Penyediaan fasilitas ruang tunggu kami sediakan kursi, meja, kipas angin, kami sudah berusaha memberikan kenyamanan untuk masyarakat yang mengurus administrasi di KUA, namun jika ditanya kelengkapan sarana dan prasarana kekurangannya sangat jelas terlihat pasti ada kekurangan karena sebagus apapun sarana dan prasarana pasti ada kurangnya, untuk area parkir kita sudah punya namun kalau untuk kurang luasnya kami belum bisa memperluas insyaallah untuk kedepannya KUA Lirik akan lebih bagus dan menjadi instansi yang patut dicontoh”. (Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, Senin, 4 Maret 2024).

Dari observasi dan analisa peneliti dilapangan penulis, penulis menemukan bahwa adanya perbandingan fasilitas yang tidak sama dari KUA Kecamatan Lirik dengan KUA Pasir Penyu dimana KUA Pasir Penyu memiliki fasilitas ruang tunggu dan aula nikah yang besar, selain itu juga ada kursi, meja, komputer, ac, dan bangunan yang layak serta tempat parkir yang luas pula.

## **Atribut Pendukung Pelayanan**

Atribut pendukung pelayanan adalah terkait kelengkapan fasilitas ruangan kipas angin atau AC, kebersihan ruang tunggu. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Atribut Pendukung Pelayanan terdapat 3 item penilaian yaitu Kelengkapan fasilitas sarana prasarana seperti komputer, printer, kipas angin atau AC, kebersihan seluruh ruangan, dan toilet.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Zulkaidin, S.Ag selaku Adm Kepenghuluan untuk kesopanan dan keramahan beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kelengkapan fasilitas kantor seperti AC di ruang kerja belum ada kami hanya menggunakan kipas angin yang tersedia di ruangan pegawai dan juga ruang tunggu, AC hanya ada 1 di aula nikah saja. Bukan hanya itu kami juga kekurangan fasilitas yang penting untuk pelayanan seperti computer yang hanya 2 dan laptop yang tersedia hanya 1 wajar lah sebuah instansi mempunyai plus minus dalam kelengkapan fasilitas dikarenakan bukan hanya KUA Kecamatan Lirik saja untuk KUA lainnya juga seperti itu jadi kami hanya bisa bersyukur. Untuk bangunan KUA sendiri karna ini bangunan lama ada sedikit bocor di bagian atap-atapnya ketika hujan, para pegawai disini sudah biasa mmeperbaiki semuanya sendiri, misalnya meja patah di perbaiki, kursi goyang di perbaiki, lemari macet atau gagangnya patah di perbaiki, bahkan ketika kekurangan komputer ada beberapa orang yang membawa laptopnya sendiri ke kantor, ya harapan kami semoga saja kantor ini kedepannya dapat di perbaharui dan menjadi lebih baik lagi agar pegawai dan masyarakat nyaman dalam melakukan pelayanan.”(wawancara dengan Bapak Zulkaidin, S.Ag, Senin, 4 Maret 2024).

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu belum lengkap fasilitasnya namun mereka berusaha memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memenuhi keinginan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin. Dari observasi dan analisa penulis dilapangan penulis, penulis melihat memang tidak ada fasilitas kipas angin di ruang tunggu pelayanan, di ruang kerja ada tapi gk terasa juga, apalagi kadang cuaca tidak menentu.

### **Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu.**

Selain itu adapun responden masyarakat yang menyatakan “ Cukup Baik” dengan rata-rata sebanyak 66% dimana mereka mengatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tentu saja setiap pelayanan pasti ada kekurangannya. Adapun yang menyatakan “Baik” sebanyak 19% sedangkan yang menyatakan “Kurang Baik” sebanyak 3%.

Dengan demikian dari hasil temuan dan pengamatan peneliti di lapangan serta sesuai dengan teknik pengukuran yang digunakan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu dapat dikatakan “Cukup Baik” karena berada pada rentang skor 34%- 66%.

### **Faktor-Faktor Penghambat Dalam Melakukan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu.**

1. Keterbatasannya jumlah sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang melayani di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, hal tersebut tentu menjadi hambatan saat melayani masyarakat yang sangat banyak sementara pegawai hanya sedikit di KUA Lirik mempunyai 1 kepala dan 5 pegawai untuk memberikan pelayanan, bahkan mereka harus melenggkapai atau merangkap pekerjaan untuk menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat.
2. Kurangnya sumberdaya finansial untuk memenuhi fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang seperti computer, printer dan laptop sehinga kami terhambat dalam waktu proses pelayanan kepada masyarakat dalam penyelesaian pelayanan.
3. Hambatan yang terakhir itu ada pada masyarakatnya itu sendiri, dimana sering kali masyarakat tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang sudah seharusnya dibawa kepada pihak KUA seperti KK, KTP, Surat pengantar, Foto, dan sebagainya.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang memiliki 5 indikator penilaian rata-rata menjawab baik dan cukup baik. Dari yang penulis teliti dan cermati KUA Kecamatan Lirik hanya kekurangan dibagaian atribut pendukung pelayanan dan kurangnya SDM yang bertugas di bagian administrasi sehingga ada beberapa orang yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan untuk selebihnya sudah cukup baik. Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu sebenarnya sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

## Saran

1. Diharapkan pegawai di Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah dapat untuk lebih cepat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Untuk pemberian buku nikah disarankan tidak ada penundaan, Terkait dengan masalah biaya dan waktu pegawai Kantor Urusan Agama harus memperhatikan dengan baik dan melaksanakan hal tersebut sesuai dengan standar oprasional pelayanan yang seharusnya agar tidak ada masyarakat yang mengalami keterlambatan pelayanan.
2. Terkait fasilitas sarana prasarana kantor seperti kursi di ruang tunggu, meja kantor, internet, komputer, printer, kipas atau AC dan sebagainya. Diharapkan pihak kantor urusan agama kecamatan lirik kabupaten indragiri hulu dapat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat kedepanya dan juga dapat berkoordinasi dengan kementrian agama untuk memenuhi fasilitas sara prasarana tersebut guna menunjang kenyamanan dan efektivitas kinerja pegawai, dan juga sumber daya manusia yang dianggap kurang di kantor urusab agaman kecamatan lirik kabupaten indragiri hulu.
3. Untuk para pegawai kantor urusan agama kecamatan lirik kabupaten Indragiri hulu diharapkan dapat bekerja lebih maksimal lagi sesuai dengan jam kerja yang telah di tentukan oleh pihak kantor urusan agama sendiri guna untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat kedepanya.

## Daftar Pustaka

### Buku:

Siagian. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Tjiptono dan Sunyoto. 2012. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

### Jurnal:

Kurriwati, N. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kupuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 1(1), 48–55. Retrieved from <http://journal.trunojoyo.ac.id/ecoentrepreneur/article/view/994/893>.

Rusydi. 2017. Kualitas Pelayanan Adalah Tingkat Keunggulan Yang Diharapkan Dan Pengendalian Atas Tingkat Keunggulan tersebut Untuk Pelayanan. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1. No. 34.