

**Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor
Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara**

Muhammad Kurniawan¹, Waizul Qarni²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

kurniawan240499@gmail.com, waizulqarni@uinsu.ac.id

ABSTRACT

Public services provided by government personnel are frequently found to have flaws, resulting in them failing to fulfill the community's expectations for quality. This is evidenced by the prevalence of different public criticism complaints, which can contribute to a negative image of government employees. Public service, often known as community service, is an important component that can be used to measure a government's success. The purpose of this research is to describe the challenges that the Hajj and Umrah Organizing Sector at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province in Medan City, North Sumatra Province faces in providing services to the community, as well as the efforts and strategies that have been implemented. The research was descriptive qualitative in nature, with the goal of obtaining an adequate description or description of the research issue problem. According to the findings of the study, the best way to deal with the obstacles faced by the Hajj and Umrah Organizers at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra Province is to provide services to the community that are easy/simple, short/fast, and satisfying in the implementation of licensing services, giving advice planning, and other services. It is envisaged that by putting forth these efforts, community services will be able to meet community needs while also increasing regional revenue (PAD).

Keyword : Regional Office of the Ministry of Religion of North Sumatra, Public Services, Quality of Public Services

ABSTRAK

Layanan khalayak yang dicoba karyawan pemerintah dewasa ini sedang banyak kerap kita jumpai kelemahan alhasil belum bisa memenuhi mutu yang diharapkan warga. Perihal ini diisyaratkan dengan sedang terdapatnya bermacam keluhan-keluhan kritik warga yang diinformasikan alhasil bisa memunculkan pandangan yang kurang bagus kepada karyawan pemerintah. Khalayak service atau layanan pada warga merupakan faktor penting yang dapat dipakai selaku indikator keberhasilan suatu kepemimpinan pemerintah. Riset ini bermaksud buat mendefinisikan kendala-kendala yang dihadapi Aspek Penyelenggara Haji serta Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang berada di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dalam layanan pada warga dan usaha serta strategi yang dicoba. Tipe riset yang dicoba ialah kualitatif

deskriptif dengan tujuan memperoleh cerita ataupun deskripsi yang cocok mengenai permasalahan poin riset, Hasil riset kalau dalam mengalami kendala- kendala yang dicoba oleh aspek Penyelenggara Haji serta Umrah di Kantor Area Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara layanan pada warga merupakan melaksanakan layanan terbaik lewat penyederhanaan birokrasi serta jasa yang gampang atau simpel, singkat atau cepat serta melegakan dalam pelaksanaan jasa perizinan, donatur advice planning dan jasa yang lain. Dengan melaksanakan upaya itu diharapkan layanan pada warga hendak bisa memenuhi kemauan warga serta sekalian bisa tingkatkan pendapatan wilayah(PAD)

Kata Kunci: Kantor Wilayah Kemenag, Sumatera Utara, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Ber macam kebijaksanaan sudah dikeluarkan oleh penguasa dalam bagan kenaikan mutu jasa khalayak. Kebijaksanaan buat tingkatkan mutu jasa khalayak, begitu juga diamanatkan dalam Hukum Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional(PROPENAS), merupakan dengan dikeluarkannya Ketetapan Menteri Pemanfaatan Aparatur Negeri No 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Mengenai Prinsip Biasa Peyelenggaraan Jasa Khalayak serta Ketetapan Menteri Pemanfaatan Aparatur Negeri No No: KEP/ 25/ PAN/ 2/ 2004 Mengenai Prinsip Biasa Kategorisasi Indikator Kebahagiaan Warga Bagian Jasa Lembaga Penguasa. Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional(PROPENAS), merupakan dengan dikeluarkannya Ketetapan Menteri Pemanfaatan Aparatur Negeri No 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Mengenai Prinsip Biasa Peyelenggaraan Jasa Khalayak serta Ketetapan Menteri Pemanfaatan Aparatur Negeri No No: KEP/ 25/ PAN/ 2/ 2004 Mengenai Prinsip Biasa Kategorisasi Indikator Kebahagiaan Warga Bagian Jasa Lembaga Pemerintah. cuma bisa dipadati, bila aparatur Negeri bisa menjajaki kemajuan warga, sekalian mempunyai keahlian handal yang besar. Buat itu wajib dilaksanakan usaha pemberdayaan(empowering) kepada aparatur Negeri Jasa khalayak nyaris dengan cara otomatis membuat pandangan(image) mengenai kemampuan birokrasi, sebab kebijaksanaan Negeri yang menyangkut jasa khalayak tidak bebas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kemampuan birokrasi dengan cara langsung berhubungan dengan permasalahan mutu jasa yang diserahkan oleh aparatur negeri.

Jasa khalayak ataupun jasa pada warga merupakan faktor berarti yang dapat dipakai selaku indikasi keberhasilan suatu lembaga pemerintah. Sedemikian itu pula dengan aksi pembaruan nasional, yang tidak berarti apapun bila jasa

kepada khalayak sedang tercantum kurang pantas. Dalam rezim, manajemen jasa khalayak umumnya berbentuk penyediaan jasa berbentuk pelayanan dengan watak: inseparable(tidak bisa dipisahkan), intangible(tidak jelas), variative(bervariasi), dan perishable(tidak dapat ditaruh). Sifat- sifat itu senantiasa membuat pihak aparat dalam memutuskan penanda dari kualitas layanan yang diselenggarakan.

Jasa khalayak oleh karyawan pemerintah dewasa ini sedang banyak ditemukan kelemahan alhasil belum bisa memenuhi mutu yang diharapkan warga. Perihal ini diisyaratkan dengan sedang terdapatnya bermacam keluhan warga yang di informasikan lewat alat massa, alhasil bisa memunculkan pandangan yang kurang bagus kepada karyawan penguasa. Mengingat guna penting penguasa merupakan melayani warga hingga penguasa butuh lalu berusaha tingkatkan mutu pelayanan

Perihal itu berarti, apakah pemberian layanan pada warga yang diadakan dikala ini telah berikan kebahagiaan khalayak atau tidak. Pandangan itu, mempunyai perbandingan dibandingkan dengan layanan di badan ataupun industri swasta yang memperjual belikan produk dengan sifat nampak dengan cara fisik, dan konsumen dapat dengan langsung mengutarakan rasa puas atau rasa tidak puasnya. Bersumber pada perihal itu dalam badan khalayak, kualitas jasa amat berkaitan akrab dengan interaksi yang terjalin diantara fasilitator jasa(pekerja rezim) dengan warga selaku pengguna pelayanan hingga saya selaku periset mengangkat judul

“Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara”

Rumusan Masalah

1. Apa saja kendala-kendala layanan publik yang dialami Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera?
2. Bagaimana Upaya dan Strategi layanan publik yang dialami Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera?

Tinjauan Literatur

1. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera

a. Visi

Departemen Agama yang handal serta andal dalam membuat warga yang taat, moderat, pintar serta unggul buat menciptakan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, serta berkarakter bersumber pada gotong royong”.(Peraturan Menteri Agama No 18 Tahun 2020)

b. Misi Kementerian Agama

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama

2. Memperkuat Moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
4. Meningkatkan layanan Pendidikan yang merata dan bermutu
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan
6. Memantapkan tata Kelola pemerintahan yang baik (Good Governace)
(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

c. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Provinsi

Bersumber pada Peraturan Menteri Agama(PMA) Republik Indonesia No 13 Tahun 2012 mengenai Badan serta Aturan Kegiatan Lembaga Vertikal Departemen Agama, hingga peran, kewajiban utama serta guna Departemen Agama Provinsi merupakan selaku berikut:

1. Kedudukan

Kantor Area Departemen Agama Provinsi merupakan Lembaga Vertikal Departemen Agama yang terletak di dasar serta bertanggung jawab langsung pada Menteri Agama

2. Kewajiban Pokok

Kantor Area Departemen Agama Provinsi memiliki kewajiban melakukan kewajiban serta guna Departemen Agama dalam Area Provinsi bersumber pada kebijaksanaan Menteri Agama serta Determinasi Peraturan Perundang- Undangan.

3. Fungsi

Dalam melakukan kewajiban Kantor Area Departemen Agama Provinsi menyelenggarakan guna:

1. Formulasi serta penentuan visi, tujuan, serta kebijaksanaan teknis di aspek jasa serta edukasi kehidupan berkeyakinan pada warga di provinsi;
2. Jasa, edukasi, serta pembinaan di aspek haji serta umrah;
3. Jasa, edukasi, serta pembinaan di aspek pembelajaran perguruan, pembelajaran agama serta keimanan;
4. Pembinaan kerukunan pemeluk beragama
5. Formulasi kebijaksanaan teknis di aspek pengurusan administrasi serta data;
6. Pengkoordinasian pemograman, pengaturan, pengawasan, serta penilaian program; dan
7. Penerapan ikatan dengan penguasa wilayah, lembaga terpaut serta badan warga dalam bagan pelaksanaan kewajiban departemen di provinsi.

2. Bidang Umrah dan Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama

Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggara Umrah dan Haji

Aspek pengelolaan Haji serta Umrah memiliki kewajiban bekerja melakukan kategorisasi materi serta penerapan kebijaksanaan teknis, jasa, edukasi teknis, pembinaan, pengurusan sistem data, dan penyusunan konsep, dan peliputan di aspek pengelolaan haji serta umrah bersumber pada kebijaksanaan teknis yang diresmikan oleh Kepala Kantor Area Departemen Agama provinsi. Dalam melakukan kewajiban, Aspek pengelolaan Haji serta Umrah menyelenggarakan guna:

- a. pengemasan materi pemograman, kategorisasi, serta penerapan kebijaksanaan teknis di aspek pengelolaan haji serta umrah;
- b. jasa serta pelampiasan standar jasa pengelolaan haji serta umrah;
- c. edukasi teknis serta pengontrolan di aspek registrasi, akta haji, pemindahan, perkakas, fasilitas haji reguler, bina haji reguler, pembelaan haji, bina eksekutor umrah serta haji spesial, dan administrasi anggaran haji serta sistem data haji serta umrah;
- d. koordinasi jasa di mes haji; dan
- e. penilaian serta kategorisasi informasi di aspek pengelolaan haji serta umrah

Lapisan Badan Aspek Penajaan Haji serta Umrah terdiri atas:

- a. Subbagian Registrasi serta Akta Haji Reguler;
- b. Subbagian Bina Haji Reguler serta Pembelaan Haji;
- c. Subbagian Bina Eksekutor Umrah serta Haji Spesial;
- d. Subbagian Pemindahan, Perkakas, serta Fasilitas Haji Reguler;
- e. Subbagian Administrasi Anggaran Haji serta Sistem Data Haji serta Umrah;
- f. Golongan Jabatan

Subbagian Registrasi serta Akta Haji Reguler mempunyai kewajiban melaksanakan pengemasan materi kebijaksanaan teknis, jasa, edukasi teknis, serta pengontrolan di aspek penyerentakan informasi registrasi serta pembatalan haji reguler, serta pengurusan akta serta izin haji reguler. Subbagian Bina Haji Reguler serta Pembelaan Haji memiliki kewajiban melaksanakan pengemasan materi kebijaksanaan teknis, jasa, edukasi teknis, serta pengontrolan di aspek edukasi himpunan serta golongan edukasi himpunan haji, bina aparat haji, serta pembelaan haji reguler. Subbagian Bina Eksekutor Umrah serta Haji Khusus memiliki kewajiban melaksanakan pengemasan materi jasa, edukasi teknis, serta pengontrolan di aspek kontrol, penilaian, serta saran perizinan, dan koordinasi pengawasan eksekutor ibadah umrah serta haji

Subbagian Pemindahan, Perkakas, serta Fasilitas Haji Reguler memiliki kewajiban melaksanakan pengemasan materi kebijaksanaan teknis, jasa, edukasi teknis, pengontrolan, di aspek pengurusan pemindahan serta perkakas haji dan koordinasi di aspek pemindahan, penempatan fasilitas haji reguler, serta jasa di asrama

Subbagian Administrasi Anggaran Haji serta Sistem Data Haji serta Umrah memiliki kewajiban melaksanakan penyiapa materi kebijaksanaan teknis, jasa, edukasi teknis, serta pengontrolan di aspek pengurusan serta administrasi finansial operasional haji, informasi, serta sistem data haji serta umrah.

3. Layanan Publik

Layanan memiliki 3 arti bagi periset antara lain:

(1) sekeliling ataupun metode berikan layanan,

(2) usaha melayani kebutuhan seorang buat memperoleh profit(balasan),

(3) keringanan yang diadakan berhubungan bisnis produk atau jasa. American Marketing Association mendeskripsikan jasa ataupun services, yang di informasikan Donald(1998), ialah susunan kegiatan atau kemanfaatan yang diserahkan dari suatu eksekutor pada seorang yang karakteristiknya bukan produk raga serta tidak membagikan hasil kepemilikan kepada sesuatu perihal, tetapi cara pemberian layanannya dapat saja berhubungan dengan suatu produk berbentuk. Bersumber pada penafsiran itu, Layanan khalayak dimaksud kalau semua bentuk layanan pelayanan berbentuk sarana warga atau layanan khalayak yang dalam pelaksanaannya ialah peranan dan diselenggarakan oleh badan rezim mulai di wilayah, pusat, dan di badan BUMD atau BUMN, dalam upaya pelampiasan kebutuhan hidup khalayak atau penguatan ketetapan ketentuan hukum.

Oleh sebab itu, jasa khalayak dimaknai selaku penerapan jasa(melayani) permohonan seorang atau kalangan warga yang mempunyai keinginan pada badan itu yang sesuai bersumber pada peraturan utama dan metode jenjang yang telah ditetapkan. Jasa khalayak oleh aparaturnya penguasa berusia ini sedang banyak ditemukan kelemahan alhasil belum bisa memenuhi mutu yang diharapkan warga. Dalam kemajuan bumi pelayanan berusia ini diketahui sebutan jasa prima(service excellence). Sebutan jasa prima, yang maksudnya merupakan perhatian pada klien dengan membagikan layanan terbaik buat menyediakan kemudahan pemenuhan keinginan dari menciptakan kepuasannya, supaya mereka senantiasa royal kepada industri.

Buat menggapai sesuatu jasa yang prima pihak birokrasi haruslah mempunyai keahlian khusus, antara lain berperforma bagus serta apik, berlagak ramah, menampilkan antusiasme kegiatan serta tindakan senantiasa sedia buat melayani, hening dalam bertugas, tidak besar batin sebab merasa diperlukan, memahami

profesinya bagus kewajiban yang berhubungan pada bagian ataupun departemennya ataupun bagian yang lain, sanggup berbicara dengan bagus, sanggup paham serta menguasai bahasa pertanda(gesture) klien dan mempunyai keahlian menanggulangi keluhan klien dengan cara professional,

3. Kualitas Pelayanan Publik

Ialah membagikan keutuhan jasa yang dicoba oleh fasilitator layanan dalamenuhi keinginan serta kemauan warga dan ketetapan dalam penyampaianya buat mengimbangi impian warga. Mutu jasa amatlah berarti alhasil wajib dicermati dan dioptimalkan supaya sanggup membuat warga merasa lebih aman begitu juga dipaparkan dalam Awal UUD 1945. Bagi Dwiyanto menarangkan kalau mutu jasa merupakan layanan yang diserahkan pada pelanggan selaku standar jasa yang sudah dibakukan dalam membagikan layanan selaku pembakuan jasa yang bagus.

Dalam prosesnya, perihal yang bisa ditimbulkan yakni merupakan apakah warga puas hendak jasa yang diserahkan oleh aparaturnya ataupun justru sebaliknya. Bersumber pada(UU Nomor. 23 Tahun 2014 Mengenai Penguasa Wilayah, 2014) kalau penajaan penguasa wilayah ditunjukan buat memusatkan terwujudnya keselamatan warga lewat kenaikan jasa, pemberdayaan warga dan kenaikan energi saing wilayah dengan mencermati prinsip kerakyatan, pemerataan, kesamarataan dan ciri sesuatu wilayah dalam sesuatu sistem negeri. Kebahagiaan warga ialah aspek penting yang wajib dicermati oleh fasilitator layanan public.

Dalam perihal ini ialah aparaturnya disebabkan kebahagiaan warga pula memastikan kesuksesan penguasa dalam penajaan jasa khalayak. Defisini kebahagiaan masyarakat sering- kali pula di informasikan dengan defisini kebahagiaan klien, di mana yang membedakannya cuma pada siapa serta apa corak yang diserahkan jasa. Mutu jasa(service quality) sudah jadi aspek yang memastikan dalam melindungi keberlangsungan sesuatu badan birokrasi penguasa ataupun badan industri. Jasa yang bagus serta cocok dengan keinginan konsumen pelayanan khalayak, amat berarti dalam usaha menciptakan kebahagiaan konsumen pelayanan khalayak(Customer satisfaction). Pada dikala area bidang usaha beranjak ke sesuatu arah kompetisi yang terus menjadi kencang serta lingkungan, dimana titik dorong strategi bersaing senantiasa ditunjukan pada anggapan, kalau situasi pasar telah beralih dari“ sellers market” ke“ buyer market”, hingga selaku tutur kuncinya bagi Husaini merupakan memenangkan kompetisi pasar lewat arah strategi pada manajemen jasa prima(excellent service management). Berhubungan dengan perihal ini, sudah timbul rancangan“ reinventing government”.

Rancangan reinventing government yang diprakarsai oleh David Osborne serta Ted Gaebler pada intinya diorientasikan pada invensi sesuatu angka(improved quality) alhasil para konsumen pelayanan khalayak, bisa terpusatkan misalnya dari bidang mutu, harga yang bersaing ataupun penyediaannya yang kilat. Buat menciptakan situasi

begitu juga dituturkan di atas, dibutuhkan uraian kepada aspek kunci eksternal dengan metode: a) mengawali mengidentifikasi gairah customers need and wants b) meningkatkan sesuatu kerangka pendekatan ke arah pendapatan kebahagiaan klien c) pertemuan tujuan tubuh upaya dalam bagan pendapatan kebahagiaan klien.

Tata cara Penelitian

Tata cara riset yang dicoba ialah kualitatif deskriptif lewat metode pengumpulan informasi riset permasalahan lewat pemantauan, tanya jawab, pemilihan serta riset kesusastraan dengan tujuan memperoleh cerita ataupun deskripsi yang cocok mengenai permasalahan poin riset. Informasi dipaparkan serta dihidangkan dengan analitis cocok realitas dilapangan atau cocok kenyataan alhasil bisa berikan deskripsi yang adil hal situasi aktual terhadaptopik atau obyek amatan dalam bagan aspek yang membatasi kenaikan mutu layanan public serta usaha dalam tingkatkan mutu jasa publik.

Hasil dan Pembahasan

Kendala- Kendala Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Bersumber pada Hasil pemantauan serta tanya jawab bisa disimpulkan mengenai layanan khalayak di Aspek Penyelenggara Haji serta Umrah. Kantor Area Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sedang ditemui sebagian hambatan-kendala diantara nya:

1. Hambatan yang dialami kepada layanan khalayak tidak terbebas dari sistem serta metode kegiatan yang diaplikasikan dalam birokrasi penguasa kita. Ritual dalam rincian tugas- tugas badan menuntut uninformalitas serta kesamaan yang besar. Akhirnya para karyawan jadi khawatir melakukan salah serta mengarah membiasakan profesinya bagi petunjuk penerapan walaupun telak itu tidak cocok dengan kenyataan- kenyataan yang dialami di lapangan, yang pada kesimpulannya memadamkan energi inovasi serta daya cipta para pegawai
2. Sistem, metode serta tata cara kegiatan yang tidak mencukupi alhasil metode kegiatan tidak berjalan begitu juga yang diharapkan
3. Terdapat sebagian karyawan kurang pemahaman kepada kewajiban atau peranan yang jadi tanggung jawabnya. Dampak nya tidak sedikit yang melanggar patuh kerja
4. Infrastruktur pelayanan yang sedikit kurang mencukupi. Akhirnya profesi jadi telanjur serta durasi banyak yang lenyap dalam melayani warga.

5. Bobot kegiatan yang banyak dan jumlah karyawan yang sedikit menyebabkan abdi khalayak tertahan alhasil metode kegiatan tidak berjalan begitu juga yang diharapkan.
6. Sangat mengarah pada aktivitas serta pertanggung balasan yang karakternya formal.

Upaya Dalam Meningkatkan Layanan Publik Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara

1. Tingkatkan mutu layanan pada warga dengan maksimal. Upaya ini dicoba dengan penerapan visi dicoba buat hasil terbaik(prima) yakni penerapan guna jasa yang baik, cepat, gampang, ekonomis serta menyenangkan.
2. Tingkatkan sistem, metode serta tata cara kegiatan yang mencukupi alhasil metode kegiatan berjalan begitu juga yang diharapkan
3. Memotivasi karyawan hendak pemahaman kepada kewajiban atau peranan yang jadi tanggung jawabnya. Supaya patuh kegiatan senantiasa berjalan semana harus nya
4. Infrastruktur jasa yang wajib ditambah.
5. Wajib membiasakan bobot kegiatan serta jumlah karyawan supaya layanan khalayak berjalan dengan cara maximal
6. Tidak sangat mengarah wajib membiasakan kenyataan dilapangan serta metode kemampuan alhasil jasa public tidak diterpaku dengan regulasi saja
7. Melaksanakan survey kenaikan pengawasan di lapangan
8. Layanan terbaik lewat penyederhanaan birokrasi serta jasa yang gampang atau simpel, pendek atau kilat serta melegakan dalam pelaskanaan jasa perizinan, donatur advice planning dan jasa yang lain. Dengan melaksanakan uapaya itu diharapkan layanan pada warga hendak bisa ditingkatkan serta sekalian bisa tingkatkan pendapatan wilayah(PAD)

KESIMPULAN

Usaha yang dicoba oleh Aspek Penyelenggara Aspek Haji serta Umrah Kantor Area Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam tingkatkan layanan kepada Khalayak adalah

1. Layanan terbaik lewat penyederhanaan birokrasi serta jasa yang gampang atau simpel, pendek atau kilat serta melegakan dalam pelaskanaan jasa perizinan, donatur advice planning dan jasa yang lain. Dengan melaksanakan uapaya itu diharapkan layanan pada warga hendak bisa ditingkatkan serta sekalian bisa tingkatkan pendapatan wilayah(PAD)
2. Tingkatkan mutu layanan pada warga dengan maksimal. Upaya ini dicoba dengan penerapan visi dicoba buat hasil terbaik(prima) yakni penerapan guna jasa yang baik, cepat, gampang, ekonomis serta menggembirakan.

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol 2 No 3 (2022) 291-300 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v2i3.1371

3. Tingkatkan sistem, metode serta tata cara kegiatan yang mencukupi alhasil metode kegiatan berjalan begitu juga yang diharapkan
4. Memotivasi karyawan hendak pemahaman kepada kewajiban atau peranan yang jadi tanggung jawabnya. Supaya patuh kegiatan senantiasa berjalan semana harus nya
5. Infrastruktur jasa yang wajib ditambah.
6. Wajib membiasakan bobot kegiatan serta jumlah karyawan supaya layanan khalayak berjalan dengan cara maximal
7. Tidak sangat mengarah wajib membiasakan kenyataan dilapangan serta metode kemampuan alhasil jasa public tidak diterpaku dengan regulasi saja
8. Melaksanakan survey kenaikan pengawasan di lapangan

DAFTAR PUSTAKA

Armida S. Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.

Kualitas, T., Di, P. E., & Tabo, S. (2022). *KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU WILAYAH WALENRANG LAMASI. IX*, 38–50.

Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). *PROBOLINGGO. 15*(01), 182–190.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN

Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta

Susanto, L. P., & Auliansyah, N. (2021). *PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI. December*.

Syarat-syarat, D. U. M. (2020). *Skripsi*.

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). *Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. 1*, 111–117.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 1996. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions. Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., The Behavioral Consequences of service Quality "Journal of Marketing" 60 (31-46)

Website :

<https://www.google.com/search?q=visi+dan+misi+kementrian+urusan+agama>

<https://dki.kemenag.go.id/>