

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PERKAWINAN TIDAK TERCATAT DI KANTOR URUSAN AGAMA CILEUNYI

Yasmin Putri Ananda<sup>1\*</sup>, Abdal<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

\* [yasminptr85@gmail.com](mailto:yasminptr85@gmail.com)

Received: 03-12-2025

Revised: 16-12-2025

Approved: 25-12-2025

### ABSTRAK

*Perkawinan yang tidak tercatat masih menjadi persoalan administratif dan sosial yang berdampak pada kepastian hukum pasangan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis alur pelayanan publik dalam pencatatan perkawinan di KUA Cileunyi; (2) mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya perkawinan tidak tercatat; dan (3) mengevaluasi langkah penanganan yang dilakukan KUA serta pemangku kepentingan terkait. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap dua informan, yaitu Kepala KUA Cileunyi dan Penyuluh, serta observasi terhadap proses pelayanan dan pencatatan nikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KUA Cileunyi telah memenuhi lima dimensi pelayanan, yaitu ketepatan prosedur, pemanfaatan SIMKAH, kesiapsiagaan pegawai, konsistensi SOP, dan kepastian hukum yang diberikan kepada masyarakat. Faktor utama terjadinya perkawinan tidak tercatat meliputi keterbatasan ekonomi, rendahnya pemahaman hukum, serta kondisi sosial tertentu. Adapun penanganan dilakukan melalui program GAS Pencatatan Nikah, pendataan langsung ke desa, sosialisasi hukum, serta fasilitasi isbat nikah bagi pasangan yang belum tercatat. Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi pelayanan publik di KUA Cileunyi tidak hanya meningkatkan kualitas pencatatan nikah, tetapi juga efektif dalam mengurangi kasus perkawinan tidak tercatat.*

**Kata kunci:** KUA, Pelayanan Publik, Pencatatan Nikah

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip *good governance*. Tingkat keberhasilan sebuah pemerintah pada dasarnya dapat dilihat dari kemampuannya memenuhi kebutuhan dasar warganya secara efektif, efisien, serta berkeadilan (Utama & Rosidin, 2025). Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi, yang pelaksanaannya harus mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku agar penerima layanan memperoleh kepuasan. Salah satu bentuk layanan yang kini banyak mendapat perhatian ialah pelayanan pada proses pencatatan perkawinan. Sebagaimana disebutkan (Munir et al., 2019) tujuan utama pelayanan pelayanan publik adalah untuk menyediakan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa tersebut bertujuan untuk mendukung misi dan tujuan negara yang biasanya telah diatur dalam konstitusi atau undang-undang yang relevan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik diselenggarakan oleh berbagai institusi yang dibentuk atas dasar peraturan perundang-undangan, baik lembaga pemerintahan maupun lembaga kemasyarakatan. Pelaksanaan layanan tersebut dijalankan oleh unsur-unsur di dalam organisasi mulai dari staf, petugas, hingga pejabat yang memiliki tanggung jawab langsung dalam menyediakan rangkaian kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, masyarakat diposisikan sebagai pihak penerima

layanan, yang mencakup seluruh penduduk atau warga negara, baik individu maupun badan hukum, yang memperoleh pelayanan secara langsung ataupun melalui mekanisme tidak langsung (Nurhalizah et al., 2025).

Salah satu unit birokrasi pemerintah yang memberikan layanan publik secara langsung kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama, diantaranya Kantor Urusan Agama Cileunyi. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja Kementerian Agama di tingkat kecamatan yang bertugas melaksanakan sebagian kewenangan kementerian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Agama memberikan pelayanan langsung kepada seluruh umat. Dalam hal pendaftaran perkawinan, pekerjaan ini dilakukan oleh petugas pencatatan nikah atau wakil pencatat perkawinan (penghulu) dan memiliki hak untuk mendapatkan pengakuan secara hukum. Salah satu tanggung jawab KUA adalah menangani semua hal terkait perkawinan dan memastikan bahwa pernikahan tersebut diakui secara sah (Nurhalizah et al., 2025).

Meskipun aturan mengenai pencatatan perkawinan sudah jelas, masih banyak pernikahan yang tidak dicatat. Pada kalangan masyarakat yang kurang mampu, biaya untuk mencatat pernikahan sering dianggap terlalu tinggi. Dalam kondisi seperti ini, akad nikah biasanya dilangsungkan di hadapan seorang ulama atau tokoh masyarakat setempat dengan disaksikan keluarga inti, meskipun secara administrasi negara pernikahan tersebut belum memiliki kekuatan hukum. (Rofiah & Kustini, 2013). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa perkawinan tidak tercatat dipengaruhi oleh faktor budaya lokal, kondisi ekonomi terbatas, prosedur dispensasi yang rumit, kenakalan remaja, faktor geografis, lemahnya peran imam kampung, serta kebiasaan masyarakat yang hanya mengurus pencatatan ketika membutuhkan dokumen administratif (Patoni et al., 2025).

Penelitian (Febryanto & Saipul, 2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah sangat ditentukan oleh keandalan petugas dan ketersediaan bukti fisik yang memadai, sementara studi (Pratama et al., 2022) menyoroti inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dari aspek hukum, penelitian menurut (Mahera & Rahim, 2022) dan (Faishol, 2019) sama-sama mengungkap persoalan tidak dicatatnya pernikahan telah diatasi oleh negara pada Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang No. 1 Tahun 1974, PP No. 9 Tahun 1975, Undang-Undang No. 22 Tahun 1946 jo. Undang-Undang No. 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk, serta Kompilasi Hukum Islam.

Namun demikian, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas layanan secara umum dan belum menjelaskan secara mendalam bagaimana implementasi pelayanan publik dilakukan untuk menangani kasus perkawinan yang tidak tercatat, khususnya pada tingkat kecamatan. Padahal fenomena ini memiliki dampak langsung terhadap kepastian hukum pasangan, perlindungan hak sipil, serta ketertiban administrasi kependudukan. Selain itu, kebijakan terbaru Kementerian Agama melalui program Gerakan Sadar (GAS) Pencatatan Nikah belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu, sehingga diperlukan kajian yang lebih komprehensif mengenai implementasinya di lapangan.

Sejalan dengan hal itu penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga pokok permasalahan, yaitu: (1) Bagaimana alur pelayanan publik dalam proses pencatatan perkawinan di KUA Cileunyi (2) Apa saja faktor yang menyebabkan

terjadinya perkawinan yang tidak tercatat; dan (3) Bagaimana respons para pemangku kepentingan, termasuk KUA dan pemerintah, dalam menanggapi fenomena perkawinan tidak tercatat.

Tujuan penelitian ini adalah menelaah bagaimana mekanisme pelayanan publik diterapkan dalam proses pencatatan perkawinan di KUA Cileunyi, mengungkap berbagai faktor yang mendorong terjadinya perkawinan yang tidak tercatat, serta menilai bentuk respons dan langkah penanganan yang dilakukan oleh pihak KUA maupun pemerintah dalam menghadapi persoalan tersebut. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA. Selain itu, hasilnya dapat menjadi dasar untuk rekomendasi bagi pemerintah dalam memperkuat kebijakan pencatatan perkawinan, mengurangi jumlah kasus perkawinan yang tidak tercatat, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pencatatan perkawinan. Hal ini dianggap sebagai langkah penting dalam memberikan perlindungan hukum dan sosial bagi pasangan suami istri.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan rutin, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Dalam konteks ini, terdapat dua istilah yang sering digunakan, yakni *melayani* dan *pelayanan*. Melayani dipahami sebagai tindakan membantu, menyiapkan, atau menangani sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Sementara itu, pelayanan merujuk pada keseluruhan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain melalui proses pemberian bantuan atau dukungan yang sesuai (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat membantu sebuah organisasi membangun loyalitas pelanggan serta memperluas pangsa pasarnya. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi aspek yang krusial dalam menjalankan operasional perusahaan. (Ifansyah, 2020).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima layanan, serta untuk melaksanakan ketentuan dalam peraturan yang berlaku. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang disediakan oleh penyelenggara negara guna memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, terutama terkait penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Kurniawan dalam (Nurun, 2020) menjelaskan pelayanan publik dipandang sebagai rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga atau individu yang berkepentingan terhadap suatu instansi, di mana proses penyelenggaraannya wajib berpedoman pada aturan dasar serta prosedur resmi yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah bentuk pemberian layanan yang diatur secara formal untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara tepat dan sesuai aturan.

### **Kualitas Pelayanan**

Komponen utama yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik adalah

kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari persepsi masyarakat mengenai bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Sampara menegaskan bahwa kualitas layanan bergantung pada kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan, karena standar tersebut berfungsi sebagai panduan dalam memastikan layanan yang baik. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu keadaan yang bersifat dinamis, melibatkan aspek produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan. Penilaian terhadap kualitas tersebut muncul pada saat pelayanan diberikan kepada masyarakat. (Hardiyansyah, 2011).

Menurut (Parasuraman et al., 2011), kualitas pelayanan dipahami sebagai suatu pendekatan yang disusun berdasarkan temuan empiris dan dapat digunakan oleh organisasi jasa untuk meningkatkan mutu layanan. Pendekatan ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan layanan sebagaimana dirasakan oleh pengguna. Penilaian kualitas layanan dilakukan melalui persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, kemudian dibandingkan dengan standar layanan organisasi yang dianggap unggul. Dengan demikian, kualitas pelayanan bersifat relatif karena penilaiannya dapat berbeda sesuai sudut pandang yang digunakan. Sejalan dengan itu, Trilestari dalam (Noviansyah & Murjani, 2025) menjelaskan bahwa terdapat tiga orientasi kualitas yang perlu dijaga konsistensinya, yaitu persepsi pelanggan, kualitas produk, dan proses. Ketiga orientasi tersebut berkontribusi langsung terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut (A.Zeithaml et al., 1990) Kualitas layanan dipandang sebagai perbedaan antara apa yang diharapkan atau diinginkan pelanggan dengan bagaimana mereka menilai layanan yang benar-benar mereka terima. Dengan kata lain, kualitas muncul ketika apa yang diharapkan konsumen sesuai atau tidak sesuai dengan pengalaman nyata mereka. Zeithaml juga mengemukakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai bagaimana konsumen merasakan mutu layanan secara langsung sebagai berikut:

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Competence*
- e. *Courtesy*
- f. *Credibility*
- g. *Security*
- h. *Access*
- i. *Communication*
- j. *Understanding the customer*

Zeithaml dalam (Noraidatunnisa & Suriyani, 2024) menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas layanan menjadi lima dimensi inti yang kemudian dikenal sebagai SERVQUAL:

1. *Tangibles*,
2. *Empathy*,
3. *Responsiveness*,
4. *Reliability*, dan
5. *Assurance*.

Kemudian dijelaskan lebih lanjut menurut Kotler dalam (Sumartini & Tias, 2019) juga menjelaskan bahwa terdapat lima faktor dominan yang menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), dimensi berwujud merujuk pada kondisi fisik layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, serta materi informasi yang disediakan organisasi sebagai pendukung komunikasi yang efektif.
2. Empati (*Empathy*), menggambarkan kemampuan pegawai untuk menunjukkan kepedulian serta memberikan perhatian yang lebih personal kepada setiap pengguna layanan. Misalnya, pegawai harus berusaha memahami sudut pandang pelanggan. Jika ada keluhan, harus segera dicari solusi agar hubungan tetap harmonis. Pegawai juga harus menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani dan merespons masalah pelanggan.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), responsivitas mencerminkan kesediaan petugas untuk segera membantu, mendengar, dan menindaklanjuti setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Dimensi ini mencakup kemampuan memberikan layanan yang cepat dan tepat, serta menunjukkan keramahan dalam bekerja sama dengan pengguna layanan.
4. Keandalan (*Reliability*), Keandalan menekankan kemampuan organisasi dalam menyediakan layanan yang stabil, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan. Hal ini termasuk ketepatan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan konsistensi mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal.
5. Kepastian (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Contoh aspek tersebut meliputi penguasaan pengetahuan dan kemampuan kerja yang dimiliki pegawai, konsistensi mereka dalam menjalankan tugas, kemampuan membangun kepercayaan dari pengguna layanan, serta kecakapan teknis yang mendukung kualitas pelayanan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari fenomena dalam kondisi alami dengan peneliti sebagai instrumen utama yang langsung berinteraksi dengan sumber data. Sejalan dengan pendekatan tersebut, deskriptif kualitatif adalah metode yang fokus mendeskripsikan hasil penelitian melalui pengungkapan bahasa atau wacana untuk menjelaskan fakta, data, atau objek secara sistematis dan sesuai dengan interpretasi yang tepat (Huda et al., 2024).

Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi pelayanan publik dalam pencatatan perkawinan serta penanganan perkawinan tidak tercatat di KUA Kecamatan Cileunyi. Penelitian dilaksanakan di KUA Cileunyi pada bulan November 2025. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni menetapkan narasumber yang dinilai memiliki pengetahuan paling relevan dan mendalam terkait isu yang menjadi fokus penelitian. Informan pertama, Bapak H. Nani Suryana selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileunyi, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengkoordinasikan, mengarahkan, serta memastikan seluruh proses pelayanan pencatatan nikah berjalan sesuai ketentuan

yang berlaku. Kedua, Bapak H. Atus Ludin Mubarok yang berperan sebagai Penyuluh, yaitu petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pembinaan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cileunyi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui proses observasi serta wawancara mendalam sebagai metode utama dengan dua informan yang terlibat langsung dalam kegiatan terkait pelayanan publik di KUA Kecamatan Cileunyi. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis data dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data dari wawancara.

Untuk menjamin validitas temuan, penelitian ini menerapkan dua bentuk triangulasi, yaitu triangulasi data dan triangulasi sumber. Menurut (Arianto, 2024) Secara konsep, triangulasi data merujuk pada pemanfaatan beragam sumber informasi untuk menelaah suatu fenomena atau permasalahan penelitian secara lebih komprehensif. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menelusuri pola dan makna data yang telah disajikan dan memverifikasinya.



Gambar 1. *Flowchart* Alur Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendekatan menurut Zeithaml yang dijelaskan Kotler dalam (Sumartini & Tias, 2019) merupakan salah satu pendekatan yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik karena menawarkan lima dimensi inti yang menilai pelayanan dari sisi pengalaman pengguna. Dalam konteks pencatatan nikah, kelima dimensi tersebut tidak hanya relevan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administratif, tetapi juga dapat memotret bagaimana institusi keagamaan seperti KUA berperan dalam memberikan jaminan legalitas pernikahan kepada masyarakat. Pendekatan ini sesuai dengan konteks penelitian karena mampu mengidentifikasi kualitas layanan secara menyeluruh, mulai dari

keandalan proses administrasi hingga pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan pencatatan nikah di KUA Cileunyi.

### **Berwujud (*Tangible*)**

Dimensi berwujud sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena menunjukkan kesan pertama yang diterima masyarakat saat berinteraksi dengan lembaga pelayanan. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cileunyi, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangible* sudah diterapkan dengan baik melalui penyediaan fasilitas fisik, alat administrasi, serta media informasi yang teratur. KUA Cileunyi menyediakan daftar persyaratan administrasi pencatatan nikah yang tersusun secara sistematis dan mudah diakses oleh masyarakat. Persyaratan tersebut meliputi:

1. Surat Keterangan Hendak Nikah dari kelurahan/desa (Formulir NA);
2. Akta cerai bagi calon pengantin berstatus janda/duda cerai;
3. Akta kematian bagi mereka yang ditinggal wafat oleh pasangan sebelumnya;
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
5. Kartu Keluarga (KK);
6. Akta Kelahiran;
7. Pas foto calon pengantin; serta
8. Surat keterangan kesehatan dari puskesmas.

Setelah berkas dipenuhi calon pengantin diarahkan untuk mengisi data di SIMKAH. Pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) semakin menguatkan kualitas dimensi *tangible* dalam pelayanan di KUA Cileunyi. Integrasi teknologi tersebut menunjukkan profesionalitas aparatur, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan transparansi pada setiap tahap administrasi pencatatan perkawinan. Sebagaimana disampaikan oleh informan Nani Suryana selaku Kepala KUA Cileunyi:

*“Setelah kedua belah pihak udh memenuhi syarat berkas itu, tinggal daftar ke KUA dan nanti diarahin daftar secara online melalui website SIMKAH. Setelah daftar online, kita validasi dari pihak KUA, setelah validasi keluar billing yg harus di setorkan dan di bayarkan.” (wawancara 17 November 2025)*

Ketersediaan daftar persyaratan yang tersusun dengan jelas dan konsisten menunjukkan bahwa materi komunikasi pelayanan telah dirancang secara matang. Informasi yang terstruktur tersebut memudahkan masyarakat memahami langkah-langkah yang harus dipenuhi sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam proses administrasi. Pada konteks ini, dimensi berwujud tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik layanan, tetapi juga mencerminkan kualitas penyampaian informasi yang dilakukan oleh institusi secara efektif dan mudah dipahami.

Dari segi fisik, KUA Cileunyi menyediakan ruangan khusus untuk pelaksanaan bimbingan pernikahan, lengkap dengan sarana edukasi dan materi penyuluhan yang digunakan dalam kegiatan rutin setiap hari Rabu. Selain itu, program Pepeling (Pengantin Peduli Lingkungan), yang mewajibkan calon pengantin membawa bibit pohon untuk ditanam sebagai bagian dari rangkaian bimbingan, turut memperkuat aspek *tangible*. Sebagaimana yang bapak KUA sampaikan dalam proses wawancara:

*“kedua belah pihak menunggu dan melakukan bimbingan pernikahan yang sudah di jadwalkan oleh pihak KUA (setiap hari rabu) sekaligus disarankan membawa bibit pohon, satu program dari gubernur Jawa Barat namanya pepeling (pengantin peduli lingkungan), atau bisa di tanam di tempat nya masing-masing dengan bukti dokumentasi” (wawancara 17 November 2025)*

Pada sesi tersebut, calon pengantin juga menerima buku panduan resmi terbitan Direktorat Jenderal Bimas Islam sebagai pedoman persiapan menikah, yang menjadi bukti tersedianya materi edukatif yang terstandar secara nasional. Ruang serta fasilitas tersebut merupakan bagian penting dari dimensi *tangible* karena menggambarkan kesiapan KUA dalam menyediakan layanan yang bersifat tidak hanya administratif, tetapi juga edukatif.

### **Empati (Empathy)**

Empati merupakan proses multidimensional yang mencakup *emotional contagion* (penularan emosi), dimensi kognitif (pemahaman terhadap perasaan orang lain), dan dimensi afektif (keterlibatan emosional yang dirasakan bersama). Ketiga dimensi ini bekerja bersamaan dalam setiap respons empatik (Herlin & Visapää, 2019) Empati merupakan unsur esensial dalam pelayanan publik karena berkontribusi besar pada terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif serta hubungan sosial yang harmonis antara petugas layanan dan masyarakat. Sejalan dengan pandangan tersebut, empati memungkinkan aparatur untuk memberikan respon yang selaras dengan kebutuhan dan situasi sosial pengguna layanan (Nadeak et al., 2019). Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah, kemampuan pegawai untuk memahami kondisi dan pengalaman calon pengantin menjadi faktor penting dalam menghadirkan kualitas pelayanan yang lebih humanis.

Dimensi empati dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan aparatur untuk memahami kebutuhan, kondisi sosial, dan persoalan yang dialami masyarakat. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di KUA Cileunyi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya berfokus pada penyelesaian prosedur administratif, tetapi juga memberikan perhatian personal kepada masyarakat yang datang membawa masalah kompleks terkait perkawinan. Hal ini terlihat dari berbagai persoalan yang disampaikan calon pengantin, seperti usia di bawah ketentuan, tidak adanya akta cerai, ketidaksepakatan wali, poligami yang tidak disetujui keluarga, hingga pernikahan beda agama. Kepala KUA menjelaskan bahwa:

*“Pertama karena di bawah umur, sebetulnya dengan adanya UU no 16 tahun 2019 itu kan membatasi umur, tapi dalam praktiknya di masyarakat berbeda karena ada hal hal yang di luar kendala, lalu yg kedua karena gak ada akta cerai, yang ketiga karena poligami yang tidak di setujui pihak keluarga, keempat karena tidak di setujui oleh pihak wali nya, kelima karena pernikahan yg berbeda agama” (Wawancara 14 November 2025)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai KUA tidak bersikap kaku pada regulasi, tetapi juga mencoba memahami kondisi sosial yang melatarbelakangi masyarakat datang ke KUA. Bentuk empati lainnya terlihat ketika masyarakat datang hanya untuk menanyakan *“Saya tidak ada buku nikah, bagaimana cara membuat buku nikah?”*, dan pegawai tetap melayani dengan memberikan arahan yang jelas. Pendekatan empatik ini juga tercermin melalui program GAS (Gerakan Sadar Pencatatan Nikah), di mana KUA tidak menunggu

warga datang, tetapi aktif turun ke desa untuk mendata warga yang belum memiliki buku nikah.

Berikut merupakan hasil wawancara oleh Atus Ludin Mubarok selaku Penyuluh KUA Cielunyi dalam menerangkan implementasi GAS:

*“Ini kan harus mengakar, yang punya akar kan sebenarnya desa, jadi saya keliling, dari desa ke desa lain, ketemu dengan perangkat desa, kita sosialisasikan, nanti ada format khusus di serahkan ke desa dan nanti desa yang mencatat lewat rt rw, nah nanti rt yang memberikan sosialisasi bahkan mendata.” (Wawancara 17 November 2025)*

Pendekatan berbasis komunitas ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya hadir dalam interaksi tatap muka, tetapi juga melalui kebijakan pelayanan proaktif yang menysasar kelompok rentan, terutama masyarakat tua atau kurang mampu yang kesulitan mengakses layanan formal.

### **Cepat Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* mencerminkan tingkat kesiapan dan kesanggupan aparatur dalam memberikan bantuan secara cepat, tepat sasaran, serta konsisten kepada masyarakat. Pada layanan pencatatan nikah, aspek ini menjadi krusial karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses administrasi dan membentuk persepsi publik terhadap kualitas pelayanan. Dalam implementasinya, KUA Cileunyi menunjukkan tingkat responsivitas yang baik melalui pendampingan administrasi, bantuan teknis penggunaan SIMKAH, hingga percepatan tahapan validasi berkas. Pegawai membantu masyarakat mengisi pendaftaran online, memeriksa kelengkapan dokumen, serta memberikan informasi tambahan jika ditemukan kesalahan atau kekurangan. Kepala KUA menegaskan bahwa:

*“Setelah daftar online, kami validasi... setelah validasi keluar billing yang harus dibayarkan, dan setelah itu langsung diproses datanya.” (Wawancara 17 November 2025)*

Proses yang cepat dan runtut ini memperlihatkan bahwa pegawai tidak menunda pelayanan, serta mampu menangani kebutuhan administrasi secara efisien. Responsivitas juga tampak dalam mekanisme pengaduan informal, di mana masyarakat yang mengalami keterlambatan dokumen atau membutuhkan kejelasan prosedur ditangani dengan sigap oleh pegawai.

Pada konteks penanganan perkawinan tidak tercatat, responsivitas pegawai tampak melalui tindak lanjut laporan RT/RW selama program GAS. Ketika perangkat desa menemukan warga tanpa buku nikah, pegawai KUA segera melakukan pengecekan, wawancara, dan pendataan untuk proses isbat nikah. Penyuluh menyampaikan:

*“Kalau RT mendata dan menemukan ada warga yang belum punya surat nikah, itu langsung dilaporkan dan kami tindak lanjuti untuk isbat gratis.” (Wawancara 17 November 2025)*

Kesigapan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tidak terbatas pada prosedur administrasi formal, tetapi juga dalam menjawab kebutuhan hukum warga dengan memberikan solusi cepat dan tepat.

### **Keandalan (*Realibility*)**

Kata keandalan menunjukkan suatu tingkat dimana sesuatu dapat berfungsi dengan handal. Keandalan dapat diartikan secara sederhana sebagai probabilitas

suatu sistem atau produk akan dibuat menjadi memuaskan untuk periode waktu tertentu pada kondisi kerja tertentu (Husin et al., 2024). Dimensi *reliability* menitikberatkan pada kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Berdasarkan temuan penelitian, tingkat keandalan pelayanan di KUA Cileunyi tergolong baik dan stabil. Hal ini tercermin dari penyelenggaraan pencatatan nikah yang berjalan tertib, mulai dari proses pra-akad seperti pengecekan berkas, verifikasi dokumen, dan penjadwalan hingga tahap pasca-akad yang meliputi pencatatan resmi serta penerbitan dokumen administrasi.

Dimensi keandalan menggambarkan kemampuan KUA dalam menjaga konsistensi, ketelitian, dan kepastian prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Cileunyi memiliki standar operasional yang stabil dan dijalankan secara seragam kepada seluruh masyarakat, baik untuk pencatatan nikah baru maupun pencatatan susulan. Prosedur mulai dari pengumpulan berkas, pendaftaran online di SIMKAH, validasi, pembayaran billing, hingga penjadwalan pelayanan dilakukan secara sistematis dan konsisten. Hal ini dipertegas oleh Kepala KUA:

*“Secara administrasi itu sama, cuma bedanya tidak ada bimbingan pernikahan karena kan mereka sudah menikah, hanya saja tidak ada berkas dan bukti yang memperkuat di mata hukum dan mereka akan membuatnya. Jadi bimbingan pernikahan tidak dibutuhkan, sebab itu hanya untuk para calon yang baru akan menikah sebagai bimbingan bermanfaat serta ilmu yang didapat untuk membina rumah tangga nanti nya.” (Wawancara 17 November 2025)*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa KUA mempertahankan standar pelayanan meskipun kondisi administrasi setiap warga berbeda. Ketelitian pegawai dalam memvalidasi dokumen memastikan bahwa pencatatan tidak dilakukan secara serampangan, melainkan mengikuti regulasi yang berlaku. Alur pelayanan yang diterapkan KUA Cileunyi bersifat standar, sistematis, dan tidak berubah-ubah, sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedures*) yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Konsistensi ini tampak dalam keseragaman prosedur, baik pada pencatatan sebelum akad maupun pada proses pencatatan susulan, yang seluruhnya dilakukan dengan mengikuti ketentuan administratif dan regulatif yang berlaku.

Keandalan semakin tampak pada pelaksanaan program GAS. Data yang diterima dari perangkat desa tidak langsung diproses, melainkan diperiksa kembali melalui wawancara mendalam sebelum diajukan ke Pengadilan Agama untuk isbat. Pegawai memastikan tahun pernikahan, saksi, serta kondisi rumah tangga diverifikasi dengan benar. Mekanisme verifikasi ini menunjukkan bahwa reliabilitas pelayanan tidak hanya melibatkan ketepatan prosedur, tetapi juga integritas data yang dihasilkan. Dengan demikian, keandalan KUA Cileunyi terlihat dari konsistensi SOP, pemanfaatan SIMKAH yang akurat, serta komitmen pegawai dalam menjaga validitas administrasi pencatatan nikah.

### **Kepastian (Assurance)**

Dimensi *assurance* menggambarkan sejauh mana pegawai mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat melalui sikap profesional, penguasaan pengetahuan, dan kepastian dalam menjalankan prosedur

pelayanan. Pada layanan pencatatan nikah, aspek ini menjadi sangat penting karena seluruh proses berkaitan dengan persoalan legalitas, norma sosial, dan ketentuan keagamaan yang membutuhkan ketelitian serta kejelasan informasi. Menurut (Ruru & Londa, 2017) kepastian dalam pelayanan bukan hanya soal kemampuan teknis petugas, tetapi juga mencakup kesopanan, kejelasan penjelasan, serta ketegasan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami setiap tahapan yang harus ditempuh.

Dimensi assurance berkaitan dengan profesionalitas, kompetensi, dan kemampuan pegawai memberikan rasa aman kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai KUA memiliki pengetahuan yang memadai terhadap regulasi perkawinan, seperti ketentuan usia nikah, prosedur dispensasi, syarat wali, hingga aturan terkait poligami. Penjelasan yang diberikan kepada masyarakat disampaikan secara runtut, sopan, dan mudah dipahami, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan hukum.

*Assurance* juga tampak kuat dalam konteks bimbingan pranikah yang dilakukan setiap hari Rabu. Penyuluh KUA menyampaikan berbagai materi edukatif, seperti konsep sakinah mawaddah warahmah, relasi suami istri, hubungan dengan mertua, relasi sosial, serta membangun keluarga berdasarkan komitmen. Ia menjelaskan:

*“saya memberikan pematerian terkait Sakinah, mawaddah warahmah, relasi antara hubungan suami istri, hubungan dengan mertua, relasi sosial, dan bagaimana membangun kehidupan rumah tangga dengan komitmen. Bimbingan ini materinya semua dari fasilitator kecuali tentang Kesehatan itu kua bekerjasama dengan puskesmas.” (Wawancara 17 November 2025)*

Kolaborasi lintas sektor ini menunjukkan bahwa KUA menyediakan pelayanan yang profesional dan kredibel lewat pendampingan edukatif, bukan hanya administratif. Selain itu, masyarakat yang mengikuti proses isbat nikah juga merasakan jaminan kepastian hukum karena sebelum penetapan, pasangan diwawancarai secara detail mengenai tahun pernikahan, saksi, dan riwayat rumah tangga. Proses ini memberikan kejelasan terhadap legalitas pernikahan mereka, sekaligus memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan KUA memiliki dasar hukum yang kuat. Dalam keseluruhan layanan, pegawai juga menunjukkan sikap ramah, sopan, dan mampu menciptakan suasana pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Dengan demikian, *assurance* di KUA Cileunyi tampak dari kepakaran pegawai, kolaborasi profesional dengan lembaga lain, serta kemampuannya memastikan bahwa setiap layanan berjalan sesuai regulasi dan memberikan rasa aman bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Alur pelayanan publik di KUA Cileunyi, proses pencatatan perkawinan telah berjalan sesuai standar melalui penyediaan persyaratan yang jelas, pemanfaatan SIMKAH, validasi dokumen yang tertib, serta pelaksanaan bimbingan pranikah. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan administratif pada masyarakat yang belum memahami prosedur pencatatan nikah secara menyeluruh.

2. Faktor penyebab terjadinya perkawinan tidak tercatat, kasus perkawinan tidak tercatat muncul akibat keterbatasan ekonomi, rendahnya pemahaman hukum, pernikahan di bawah umur, ketiadaan dokumen seperti akta cerai, penolakan wali, serta kasus sosial tertentu seperti poligami atau pernikahan beda agama. Faktor-faktor ini menghambat pasangan untuk mengikuti prosedur resmi pencatatan.
3. Upaya penanganan oleh KUA dan pemangku kepentingan, KUA Cileunyi menangani kasus perkawinan tidak tercatat melalui program Gerakan Sadar (GAS) Pencatatan Nikah, pendataan langsung ke desa, sosialisasi hukum kepada masyarakat, pendampingan administratif, serta fasilitasi isbat nikah bagi pasangan yang belum tercatat. Upaya ini efektif dalam meningkatkan kepastian hukum dan menekan jumlah perkawinan tidak tercatat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Zeithaml, V., A. Parasuraman, & L.Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Free Press.
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (Issue December). Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.70310/q81zdh33>
- Faishol, I. (2019). Pencatatan Perkawinan Dalam Hukum Kekeluargaan Di Indonesia. *Ulumul Syar'i: Jurnal Ilmu-Ilmu Hukum Dan Syariah*, 8(2), 1–25. <https://doi.org/10.52051/ulumulyari.v8i2.53>
- Febryanto, B., & Saipul. (2024). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Knator Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran. *EJournal Administrasi Publik*, 12(3), 6003–6016. [ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id)
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Herlin, I., & Visapää, L. (2019). Dimensions of empathy in relation to language Final. *Nordic Journal of Linguistic*, 39(2), 1–23.
- Huda, Z. N., Fadilah, S. N., & Rachman, I. F. (2024). Pengaruh Implementasi Kedwibahasaan terhadap Kemampuan Kognitif dalam Keterampilan Menulis. *Jurnal Bima : Pusat Publikasi Ilmu Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 2(2), 159–170. <https://doi.org/10.61132/bima.v2i2.820>
- Husin, C., Sabar, L. A., Rumahorbo, J. S., Sulisty, S., & Nasution, N. A. (2024). Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Bisnis Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan). *MUSYTARI Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5(8). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Ifansyah, N. (2020). Analisis Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (HST) Kalimantan Selatan. *EJournal STIE Pancaseta*, 2, 220–238. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.392>
- Mahera, V., & Rahim, A. (2022). Pentingnya Pencatatan Perkawinan. *As-Syams: Journal Hukum Islam*, Vol. 3, No(2), 100. <https://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/AS-SYAMS/article/view/289>
- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di

- Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar* (I. Rodiyah (ed.)). UMISDA Press.
- Nadeak, R. M., Pangkey, M. S., & Palar, N. (2019). Empati Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bahu. *E-Journal UNSTRAT: Universitas Sam Ratulangi*, 91–95. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/24141>
- Noraidatunnisa, & Suriyani, E. (2024). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanta. *Japb*, 7(2), 1186–1198. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1072>
- Noviansyah, M., & Murjani. (2025). KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TANJUNG. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 8(1), 878–889. <https://doi.org/10.35722/japb>
- Nurhalizah, S., Daswati, & Mukarramah. (2025). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung. *Journal of Publicness Studies*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1221>
- Nurun, alifia nur ala. (2020). Kualitas Pelayanan Pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id*, 3(6). <https://doi.org/10.26740/publika.v3n6.p%25p>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Research*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900203>
- Patoni, A., Bukhori, I., & Hannan, A. (2025). Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.6 (2025) Tema/Edisi : Hukum Keluarga (Bulan Keenam) <https://jhlg.rewangrencang.com/>. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(6), 1–12. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i6>
- Pratama, A. B., Ivana, I., & Austin, T. (2022). Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. *Jurnal Dinamika*, 2(1), 32–39. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v2i1.1478>
- Rofiah, N., & Kustini. (2013). Perkawinan tidak Tercatat: Pudarnya Hak-Hak Perempuan (Studi di Kabupaten Cianjur). *Jurnal Harmoni Kemenag*, 12(2), 72–87. <https://doi.org/10.32488/harmoni.v12i2.176>
- Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado. *E-Journal UNSTRAT: Universitas Sam Ratulangi*.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA, CV.
- Sumartini, C., & Tias, F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Utama, N. L., & Rosidin. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin kuning Kabupaten Lebong. *Journal Of Social Science Research*, 5(4), 903–912. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20347>