

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA

Abid Nurhuda<sup>1</sup>, Firmansyah<sup>2</sup>, Muhammad Samsul Hairi Napis<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Surakarta

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

<sup>3</sup> Universitas Negeri Yogyakarta

[abidnurhuda123@gmail.com](mailto:abidnurhuda123@gmail.com)

Received: 27-12- 2023

Revised: 28-12-2023

Approved:30-12-2023

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Singaran Pati. Kualitas pelayanan publik tersebut ditinjau dari indikator tangibles, responsiveness, reliability dan empathy juga factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara kepada informan, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati ternyata terdapat kelemahan-kelemahan sehingga belum optimal. Indikator tangibles, belum adanya fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman. Indikator reliability, masih terdapat prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan. Indikator responsiveness, daya tanggap petugas yang lambat, indikator empathy, perhatian petugas rendah, pelayanan yang diskriminatif. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah minimnya ketrampilan yang belum berjalan semestinya Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati agar menambah anggaran, meningkatkan skills melalui pelatihan.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan publik, KUA

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah fungsi utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek pelayanan. Salah satu aspek pelayanan yang menjadi perhatian saat ini adalah pelayanan pada pencatatan nikah. Sebagai makhluk sosial manusia tentunya tidak lepas dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Bentuk pelayanan merupakan hal yang mendasari pemenuhan kebutuhan manusia, bentuk pelayanan yang dimaksudkan yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Hal inilah yang mengakibatkan terjadinya pelayanan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Sebagaimana yang diungkapkan Nurun (2015) bahwa “pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek pelayanan.” Pelayanan dalam hal ini bisa berupa pelayanan administratif maupun pelayanan fisik.

Dalam pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Hal ini diungkapkan oleh Namang (2020) bahwa “pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sangat buruk karena masih diwarnai dengan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dalam hal ini pelayanan publik juga masih diperparah dengan kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Banyak masyarakat yang memberi embel-embel kepada petugas pelayanan publik demi cepatnya pelayanan sehingga memancing para birokrasi untuk menciptakan pelayanan yang curang sehingga memperburuk pelayanan publik.

Salah satu birokrasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik langsung kepada masyarakat yaitu Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah.

Purwanto et al., (2018) Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan Agama di Singaran Pati ialah respon masyarakat terhadap kegiatan pelayanan perkawinan di lingkungan KUA cukup variatif. Respon positif dari masyarakat terhadap kegiatan pelayanan pernikahan terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti proses pengurusan perkawinan yang sederhana dan mudah tidak berbelit-belit, pemberian izin pelaksanaan perkawinan di luar kantor oleh Kepala KUA, bimbingan serta kursus bagi calon pengantin, serta adanya pelayanan pasca pernikahan. Sementara beberapa pelayanan yang masih kurang dirasakan maksimal oleh masyarakat adalah perihal kualitas pelayanan peningkatan kualitas bimbingan dan penyuluhan keluarga, kurangnya transparansi biaya pencatatan nikah, masih adanya faktor *human error* dalam penyelesaian dokumen perkawinan, serta masih tingginya campur tangan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah dalam proses pendaftaran kehendak pernikahan. Belum optimalnya mutu pelayanan perkawinan di lingkungan KUA Singaran Pati merupakan suatu fenomena sikap dan perilaku kerja yang tidak berdiri sendiri, karena terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor yang mempengaruhi pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal. Faktor-faktor internal antara lain kepemimpinan, motivasi kerja, kemampuan pegawai, dan efektivitas kontrol seksi Urusan Agama Islam sebagai pengawas pelaksanaan fungsi pelayanan pernikahan di tingkat KUA. Sedangkan faktor-faktor eksternal yang berpengaruh adalah tuntutan masyarakat dan hubungan kerja timbal balik dengan mitra kerja, seperti Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) serta lembaga lintas sektoral.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan keseluruhan ciri dari suatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk yang berkualitas, maka perusahaan akan dapat menciptakan kepuasan konsumen (Anggraeni et al., 2016). Putra et al (2020) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Studi Hurriyah (2018) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Ferdiansyah (2014) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa *Inggris public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Veronica (2017) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen". Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Menurut Kotler dalam Cucu Sumartini & Fajriany Ardining Tias (2019) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik

### **Standar, Prinsip dan Asas Pelayanan**

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Menurut Cookson & Stirk (2019) standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi/penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah:

- a) Kesedehanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggungjawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Kenyamanan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Hurriyah (2018) lima dimensi tersebut dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a) *Tangible*, terdiri atas fasilitas dan peralatan
- b) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus keediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan publik di atas menurut Susanto (2014) dapat dikembangkan menjadi 10 (sepuluh) dimensi, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tetapi harus menggunakan multi indikator dalam pelaksanaannya. Karena dimensi pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidaknyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan Sirajuddin Saleh (2016) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen.

### **Hasil Penelitian yang Relevan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini yaitu: Sunarto Agung Budi Purnomo, Universitas Terbuka Jakarta. Dengan judul penelitian "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun*" rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun

dan apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurfadillah Fajri Hurriyah mahasiswi Universitas Negeri Makassar pada tahun 2018 dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*”. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurfadillah ini berfokus pada kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan Galesong, kurangnya pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat dan kurangnya sosialisasi pihak KUA kepada masyarakat tergambar jelas di penelitian ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai Agustus tahun 2023. Penelitian dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) di Singaran Pati, Kota Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskripsi dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga dan masyarakat serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam menganalisa kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Singaran Pati, dengan permasalahan yang ada dan untuk menghindari pelebaran pembahasan permasalahan maka permasalahan penelitian ini dapat difokuskan sebagai berikut: 1. Manajemen pengelolaan kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Singaran Pati. 2. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pengelolaan kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Singaran Pati.

Data sekunder ialah pelengkap atau penunjang data primer dikumpulkan dari data yang sesuai. Data sekunder ini peneliti mengambil dokumentasi berupa foto-foto sedang wawancara bersama Kepala KUA Singaran Pati, Penghulu KUA Singaran Pati, Petugas Administrasi KUA Singaran Pati, Pengolah data KUA Singaran Pati dan Masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya di KUA Singaran Pati sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan.

Untuk mendukung analisis penelitian ini, peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan, tehnik *purposive sampling* ini yaitu metode pengambilan sampel data yang dilandaskan pada alasan estimasi khusus. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Menurut Sugiyono, (2016: 85) *Purposive sampling* adalah tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan peneliti dengan melihat kondisi yang ada di KUA Singaran Pati serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Wawancara ialah tanya jawab lisan dalam bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan yang dimaksud (Riyadi, 2022). Peneliti akan secara langsung melakukan wawancara dengan pemberi informasi yaitu orang yang dianggap paham dan mengetahui masalah yang akan diteliti dengan

menggunakan daftar pertanyaan diantaranya yaitu Kepala KUA Singaran Pati, Penghulu KUA Singaran Pati, Petugas Administrasi KUA Singaran Pati, Pengolah data KUA Singaran Pati dan Masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya di KUA Singaran Pati.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisa kualitatif deksriptif data. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Singaran Pati. Data yang diperoleh dari lapangan akan disajikan dalam bentuk tabel lalu data tersebut dideskripsikan. Pendeskripsian data diperkuat dengan penyajian mean, median, modus, standar deviasi yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics. Berikut ini adalah beberapa tahapan yang dipakai untuk menganalisa data :

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang tepat, dan dapat membantu peneliti dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan difokuskan pada pelaksanaan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Singaran Pati.

b. Penyajian data

Penyajian data dengan teks yang bersifat deskriptif. Informasi yang didapat dilapangan disajikan kedalam teks dengan sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan yang tidak disesuaikan dengan fakta yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk dapat menyajikan data yang telah direduksi dengan tepat dan benar keadaan yang sebenarnya dilapangan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah semua data berkenaan dengan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Singaran Pati. maka ditarik kesimpulan yang bersifat sempurna. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori yang pendukung yang relevan dengan penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Singaran Pati Bengkulu**

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di kantor Urusan Agama di Kecamatan Singaran Pati Bengkulu dan wawancara dengan responden, masyarakat (customer), kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan pada KUA Kecamatan Singaran Pati Bengkulu dapat di uraikan sebagai berikut:

## 1. **Tangibles (Bukti Fisik)**

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu penyelenggara pelayanan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai. Dimensi *tangible* dalam penelitian ini akan diukur dari: Ruang Tunggu, Ruang Tata Usaha, Ruang Kepala, Ruang Balai Nikah, Ruang Kepenghuluan, Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat, Dan Kedisiplinan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan.

### **Ruang Tunggu**

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati sudah memiliki ruang tunggu yang cukup memadai. Ruangan ini memiliki 1 meja panjang kerja, 2 kursi panjang, seperangkat komputer. Namun peralatan (sarana) di ruangan ini masih sangat minim seperti pendingin ruangan, media informasi dan lain lain. KUA Kecamatan Singaran Pati juga belum dilengkapi dengan terali besi sebagai pengaman kantor di setiap pintu maupun jendela, sebagaimana lazimnya kantor-kantor pada umumnya. Hal ini untuk mencegah terjadinya pencurian terhadap aset-aset negara. Tidak adanya pendingin ruangan di ruang tunggu dengan kondisi yang terbuka hal ini akan terasa tidak nyaman dan panas bagi pelanggan. Hal inilah yang mendapat keluhan dari masyarakat, sebagaimana hasil wawancara penulis yang dilakukan dengan masyarakat dan memperoleh jawaban sebagai berikut:

*"Ruangan tunggu cukup representatif, akan tetapi sebaiknya dilengkapi dengan pendingin ruangan atau AC agar lebih terasa nyaman saat menunggu pelayanan"*. (hasil wawancara tanggal 01 Agustus 2023).

Terbatasnya sarana pendukung dalam ruang tunggu membuat masyarakat merasa kurang nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat didapatkan jawaban sebagai berikut: "Sebaiknya dibuat ruang tunggu yang nyaman agar terasa tidak bosan dan jenuh, karena tidak ada media informasi seperti di kantor-kantor lain seperti ada televisi yang dapat di nikmati". (hasil wawancara tanggal 01 Agustus 2023).

### **Ruang Tata Usaha**

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati memiliki 1 ruangan tata usaha yang cukup luas dan tertutup dan dilengkapi dengan 1 kipas angin yang tidak berfungsi sempurna. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat didapatkan jawaban sebagai berikut: "sama aja mbak dengan ruangan yang cukup luas dan tertutup terasa gerah dan panas karena hanya ada 1 (satu) kipas angin dan itupun jauh dari jarak kami selaku pelanggan. (hasil wawancara tanggal 01 Agustus 2023).

### **Ruang Kepala**

Berdasarkan hasil observasi penulis, ruang kepala KUA Kecamatan Singaran Pati penulis tidak menjumpai pendingin ruangan atau AC sebagaimana ruang kepala pada umumnya.

### **Ruang Balai Nikah**

Berdasarkan hasil observasi penulis, ruang balai nikah dengan ruangan terbuka, ruang tempat dilangsungkannya proses pernikahan (ijab qobul) dalam kantor. Seperti ruang lainnya, ruang balai nikah yang terbuka tanpa pendingin ruangan, posisi ruang balai nikah pada sore hari menghadap langsung arah sinar matahari membuat cuaca ruangan juga terasa panas. Hal ini juga juga dikeluhkan oleh masyarakat sebagai

pengguna layanan. Seperti pernyataan salah satu warga yang menyaksikan proses pemikahan di ruangan tersebut, sebagai berikut: "***ruangan sudah cukup baik akan tetapi hendaknya dilengkapi dengan pendingin ruangan atau AC, keluarga yang menyaksikan pernikahan ramai, kurang nyaman***" (hasil wawancara tanggal 01 Agustus 2022). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa ruang pelayanan pada KUA Kecamatan Singaran Pati belum optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Dila (2019) bahwa yang menjadi ciri pada kualitas pelayanan publik adalah kenyamanan ruang pelayanan publik.

### **Ruang Kepenghuluan**

Berdasarkan hasil observasi penulis, sama dengan ruang lainnya, penulis tidak menjumpai pendingin ruangan atau AC pada ruang kepenghuluan KUA Kecamatan Singaran Pati.

### **Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat**

Penampilan pegawai cukup rapi dengan seragam kantor putih hitam yang dilengkapi dengan atribut (*badge name*). Hari kerja lain, penulis juga menjumpai seragam dinas kantor yang rapi, dan bersih, cukup mengesankan.

### **Kedisiplinan Petugas dalam Melakukan Pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi penulis, didapatkan data jam kerja kantor pada KUA Kecamatan Singaran Pati pukul 07.30 -16.00 WIB, jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Observasi penulis pada pagi hari didapatkan petugas belum masuk kantor pada jam yang telah ditentukan yaitu pukul 07.30 WIB. Hal ini berarti bahwa masih terjadi kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kantor yang telah ditentukan oleh pejabat yang berwenang. Disiplin pegawai merupakan pangkal/cermin berhasilnya pencapaian kinerja pegawai, karena dengan disiplin pekerjaan akan muda dan cepat diselesaikan.

## **2. Reliability (Keandalan)**

Reliabilitas merupakan kemampuan dan kehandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, handal, tepat, akurat dan memuaskan. Mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Dimensi reliabilitas birokrat yang diberikan dalam pelayanan jadwal pemikahan dalam kenyataan masih terdapat keluhan dari masyarakat. Jadwal pernikahan biasanya disepakati setelah persyaratan dipenuhi oleh calon pengantin, PPN mengumumkan pada papan pengumuman di KUA Kecamatan tempat pemikahan akan dilangsungkan dan KUA Kecamatan tempat tinggal masing-masing calon mempelai. Terkait dengan jadwal pemikahan yang telah disepakati, terdapat keluhan yang disampaikan masyarakat misalnya pelaksanaan akad nikah yang dilakukan diluar kantor (rumah calon pengantin), dan berdasarkan hasil wawancara, didapatkan jawaban sebagai berikut:

" Akad nikah sudah ditentukan pukul 08.00 WIB, ternyata pak KUA datang pukul 09.30 WIB. Keluarga semua sudah kumpul, kami cemas. Jadwal sudah disepakati kok belum datang datang juga." (hasil wawancara tanggal 03 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam hal reliabilitas pelayanan terhadap pelanggan dalam kasus hal yang sekecil itu, masih belum pasti dan tepatnya terhadap prosedur yang telah ditentukan sehingga masih terjadi keluhan dan kekecewaan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memiliki ketepatan waktu pelayanan, waktu proses sehingga masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap petugas

(Dila, 2019)

### 3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Responsivitas merupakan kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Secara sederhana responsivitas adalah daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tersebut. Banyak cara yang dapat kita terapkan dalam dunia kerja. Misalnya "selamat pagi bu, ada yang bisa kami bantu?" kalimat seperti ini merupakan salah satu contoh untuk mengungkapkan daya tanggap petugas terhadap pelanggan. Terkait responsivitas petugas terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat, penulis mendapatkan informasi berdasarkan hasil wawancara dengan anggota masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagai berikut: "Kami datang petugas penjaga meja tamu kurang peduli dan lambat bahkan ada yang sambil ngobrol dengan rekan kerja lainnya, tapi mbak kalau sudah didalam bersama pegawai lainnya mereka ramah, ya ada beberapa saja yang tidak ramah yang tidak ramah ". (hasil wawancara tanggal 03 Agustus 2023).

Adanya salah satu contoh sampaian yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa respon atau daya tanggap petugas pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan sudah cukup optimal.

### 4. *Empathy (Empati)*

*Empathy* merupakan perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan, kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon, sikap ramah, santun dan tidak diskriminatif dan menghargai setiap pemohon layanan. Dimensi empati dalam penelitian ini dinilai atau diukur dari keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, tidak diskriminatif dalam pemberian layanan, dan menghargai setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan nikah.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menampakkan sikap ramahnya terhadap masyarakat pengguna layanan. Berikut tabel distribusi frekuensi keramahan pegawai. Sikap empati para petugas atau birokrat sangat penting dalam menunjang pelayanan masyarakat yang memuaskan kerja, dan sebaliknya jika petugas kurang memiliki rasa empati maka masyarakat sebagai pengguna layanan juga akan menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan didapatkan jawaban sebagai berikut:

"Petugas dalam melayani kami dapat dikatakan sudah baik dan menjelaskan dengan sikap ramah ". (hasil wawancara tanggal 03 Agustus 2023). Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dapat menunjukkan sikap yang sopan dan santun. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurdin (2019) bahwa yang melekat pada kualitas pelayanan publik adalah petugas harus memiliki sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Singaran Pati**

Berdasarkan hasil observasi dengan masyarakat (pengguna layanan) bahwa kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Singaran Pati masih belum optimal, sehingga perlu mengetahui faktor-faktor penyebabnya. Berdasarkan hasil observasi, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Singaran Pati dapat diuraikan sebagai berikut:

Money (Anggaran) merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, dan diperlukan untuk mencapai tujuan. Untuk melakukan berbagai aktivitas organisasi diperlukan uang yang digunakan untuk membayar upah/gaji, membeli bahan-bahan dan peralatan yang canggih seperti AC atau TV. Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan secara efektif mungkin agar tujuan tercapai dengan biaya yang serendah-rendahnya. Berkaitan dengan fasilitas kantor yang kurang memadai, ketersediaan anggaran sangat menunjang dalam kualitas pelayanan publik.

### **Faktor-faktor yang Pendukung Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Singaran Pati**

Berdasarkan hasil observasi dengan masyarakat (pengguna layanan) bahwa kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Singaran Pati sudah cukup maksimal, sehingga perlu mengetahui faktor-faktor penyebabnya yaitu Skills (ketrampilan) setiap individu di dalam organisasi merupakan unsur yang sangat penting bagi keberhasilan organisasi mencapai sasaran dan tujuannya dengan efektif dan efisien. Jika ketrampilan para pelaksana organisasi kurang sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut untuk mewujudkan visinya, maka organisasi tersebut akan cenderung kontraproduktif. Oleh karenanya, skills merupakan cerminan dari *core competence* organisasi, karena strategi yang disusun juga merupakan refleksi atas skills yang ada. Skills (keterampilan) merupakan kemampuan (kapasitas) pegawai yang dibutuhkan oleh instansi sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat membantu instansi dalam mencapai sasarannya. Skills atau keterampilan pegawai dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun informal.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati belum optimal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator : Pelayanan publik belum didukung sarana prasarana yang memadai, seperti pendingin ruangan, ruang tunggu, media informasi menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Daya tanggap pegawai yang masih rendah dan lambat. Keinginan pelanggan belum direspon secara maksimal, sikap dan perilaku, kesopanan dan keramahan petugas belum menunjukkan ciri birokrat saat ini, yaitu petugas yang melayani. Empati yang rendah, pelayanan masih diskriminatif. Pelayanan yang diberikan masih melihat orang yang dilayani bukan berdasarkan prosedur dan sistem yang ada.

### **Saran**

Berdasarkan deskripsi analisis kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya maka peneliti memberikan

*strategy* atau saran-saran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Singaran Pati yaitu mengusulkan penambahan anggaran dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana kantor demi kenyamanan pelanggan kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ( Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 171–177.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *PELAKSANAAN PELAYANAN RETRIBUSI IZIN GANGGUAN (HO) OLEH PEMERINTAH KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN DI KANTOR KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN*. 102–114.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (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>
- Dila, E. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dila Erlianti*. 1.
- Ferdiansyah, R. (2014). PROSEDUR PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KERJA BIDANG UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KESATUAN PENGELOLAHAN HUTAN PRODUKSI DINAS KEHUTANAN SANTAN SAMARINDA. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Hurriyah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Jurnal Algoritma, Makassar, Vol. 1 No.*, 319.
- Namang, R. B. (2020). Negara Dan Warga Negara Perspektif Aristoteles. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 4(2), 247. <https://doi.org/10.38043/jids.v4i2.2449>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nurun, alifia nur ala. (2015). Kualitas Pelayanan Pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Jurnal mahasiswa.Unesa.Ac.Id*. <file:///C:/Users/acer/Downloads/12155-15792-1-PB.pdf>
- Purwanto, G. H., Mansur, M., Hukum, F., Bojonegoro, U., Hukum, F., & Bojonegoro, U. (2018). *1STATUS PEMBANTU PEGAWAI PENCATAT PERKAWINAN (P4) PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO PASCA DITERBITKANNYA PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG PENCATATAN PERKAWINAN*.

- Putra, B. S., Fakultas, A. N., Dan, E., Sosial, I., & Suska, U. I. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*.
- Riyadi, D. E. (2022). Pola Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pembentukan Karakter Kasih Sayang Siswa SMAN 1 Batu. *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 175–190. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.52>
- Sirajuddin Saleh. (2016). PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN. 31–48. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620012/index.pdf>
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 88–98. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

**Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)**  
**Volume 1, No 1 – Desember 2023**  
**e-ISSN :**

