

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
PALARAN**

Bayu Febryanto, Saipul

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 3, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran

Pengarang : Bayu Febryanto

NIM : 1702015088

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 29 Mei 2024

Pembimbing,

Dr. Saipul, M.Si.

NIP. 19760907200312 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 12	
Nomor	: 3	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 685-696	
		Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PALARAN

Bayu Febryanto¹, Saipul²

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori service quality dari Zeithmal, Berry, dan Parasuraman. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang meliputi: (1) Aspek bukti fisik yang masih harus diperhatikan dan dilakukan pembenahan terkait sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan (2) Aspek keandalan sudah dimiliki dengan baik oleh seluruh pegawai KUA Kecamatan Palaran (3) Aspek daya tanggap yang meliputi respon dan kesiapan dalam pelayanan sudah dilakukan dengan baik (4) Aspek jaminan sudah diberikan kepada pengguna layanan terkait jaminan waktu, kesopanan, dan jaminan layanan lainnya (5) Aspek empati terhadap pengguna layanan sudah diberikan dengan sangat baik kepada pengguna layanan. Terdapat beberapa faktor penghambat pelaksanaan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran dari faktor internal meliputi kondisi fisik sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan kantor dan dari faktor eksternal meliputi papan nama kantor, papan penunjuk menuju lokasi, serta akses masuk menuju KUA Kecamatan Palaran.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kantor Urusan Agama, Pencatatan Nikah*

Pendahuluan

Setiap warga negara pasti akan berhubungan dengan segala aktivitas dalam birokrasi pemerintah, sehingga menjadikan suatu hal yang tidak akan bisa dihindari. Salah satu aktivitas warga negara yakni dibidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala hal yang menyangkut kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun pemerintah daerah sebagai lembaga penyedia layanan. Menurut Parson dalam Mulyadi (2016:174), dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat,

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bfebryanto47@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

birokrasi adalah cara terbaik untuk mencapai tujuan negara kesejahteraan. Salahsatu kebutuhan masyarakat yaitu tentang kebutuhan dalam hal administratif khususnya dalam hal pencatatan perkawinan yang mana diatur dalam agama dan hukum negara.

Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk menerapkan strategi dalam mewujudkan harapan dan kepuasan pengguna layanan. Semua itu dapat terpenuhi jika standar dalam pelayanan sudah tepenuhi dengan baik. Pengguna berhak untuk dilayani dengan ramah, mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan, serta dilayani dengan cepat dan tepat. Untuk mengukur bahwa suatu pelayanan itu dapat dikatakan berkualitas dapat menggunakan suatu teori dari Parasurahman dkk, yang dikenal dengan teori *service quality*. Dalam teori tersebut terdapat lima poin sebagai indikator dalam menguji pelayanan publik yang berkualitas atau tidak, yaitu dengan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai aspek indikatornya.

Pencatatan perkawinan merupakan salah satu norma hukum yang mestinya ditaati oleh setiap warga negara yang tunduk pada hukum negara. Apabila perkawinan tidak dicatatkan maka tidak memiliki dokumen formal yang diterbitkan oleh pemerintah. Hal ini nantinya akan menjadi hambatan pemenuhan hak atas identitas, yakni hak atas akte kelahiran. Kantor Urusan Agama ialah salah satu lembaga yang ditugaskan negara dan resmi menurut negara yang memiliki tugas untuk menjalankan tugas-tugas kantor Kementerian Agama dalam bidang agama Islam pada skala kecamatan. Salah satunya yaitu tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama dalam mengatasi macammacam problematika tentang masalah administrasi pernikahan di Indonesia.

Kantor Urusan Agama sebagai penyedia layanan, untuk tetap selalu dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan tersebut. Namun masih terdapat dari kalangan masyarakat yang menyayangkan tentang lemahnya kinerja pelayanan pada kantor tersebut, adapun beberapa masalahnya terutama pada pelayanan pengurusan perkawinan sampai pencatatan perkawinan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran dalam melakukan pelayanan pencatatan perkawinan selalu berusaha untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang diterapkan pada kantor tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan gambaran seperti apa negara melayani masyarakatnya, pelayanan publik yang berkualitas pasti akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan akan meningkatkan kepercayaan masyarakatnya kepada negara, karena negara mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Palaran dengan perumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Palaran. 2) Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Palaran?.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang kepentingannya dan tujuannya ingin dicapai, dengan memperhatikan peraturan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Wasistiono dalam Sri (2014: 69), pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan, baik berbayar maupun tidak berbayar, oleh suatu departemen pemerintah, kelompok swasta yang bertindak atas nama pemerintah guna memenuhi tujuan tertentu dan kebutuhan masyarakat. Sedangkan Lonsdale dalam Mulyadi (2016: 189) mengatakan, konsep pelayanan publik berlaku pada apapun yang ditawarkan oleh pemerintah atau sektor swasta, karena seringkali publik belum mampu memenuhi keinginannya sendiri kecuali kesejahteraan sosial yang diwujudkan secara kolektif.

Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Petege et al. (2018) merupakan puncak dari karakteristik yang ditunjukkan oleh produk dan layanan yang menunjukkan kapasitas mereka untuk memenuhi keinginan pelanggan baik yang jelas dan terbuka maupun yang tidak. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Nuraeni (2021: 95) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh layanan yang diberikan kepada masyarakat mampu memenuhi keinginan dari masyarakat.

Jadi, pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut mampu memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak optimal. Maka dari itu, kualitas pelayanan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan.

Terdapat 5 indikator tolak ukur kualitas pelayanan publik yang baik menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Kamaruddin et al. (2019: 56) yaitu:

- a. *Tangible* atau bukti fisik, yaitu segala pelayanan yang berwujud dan terlihat oleh mata, seperti berbagai macam fasilitas, bangunan dalam perkantoran, dan lain-lain.
- b. *Reliability* atau dapat disebut keandalan yaitu suatu keahlian dan berbagai macam keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Empathy* atau empati, yaitu sikap tegas namun penuh perhatian yang dimiliki oleh pegawai terhadap pelanggan.
- d. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemampuan memberikan bantuan dan layanan secara tepat waktu dan akurat, serta menerima kebutuhan pelanggan.

- e. *Assurance* atau jaminan, yaitu kemampuan dalam menjaga keramahan, dan kesopanan untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Pencatatan Nikah

Tujuan pencatatan perkawinan menurut Usman (2017) untuk melindungi dan memberikan suatu keabsahan kepada orang yang ingin menjalani ikatan pernikahan, sehingga memberikan bukti yang sah bahwa perkawinan telah dilangsungkan dan memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mempertahankan perkawinannya di pengadilan. Sebaliknya perkawinan yang dilakukan oleh para pihak tidak akan mempunyai kekuatan hukum atau bukti sah sebagai suatu perkawinan apabila tidak dicatatkan.

Adapun tujuan pencatatan perkawinan menurut Usman dalam Noveera (2021: 84) yaitu sebagai berikut :

- a. Menjamin perkawinan dimanajemen dengan baik.
- b. Jaminan diperolehnya hak-hak tertentu (pembuatan akte lahir, pemuatan kartu tanda penduduk, pemuatan kartu keluarga, dan lain-lain)
- c. Memberikan perlindungan terhadap status perkawinan
- d. Memastikan kedudukan hukum suami, istri, dan anak
- e. Memastikan bahwa hak-hak sipil terkait pernikahan dilindungi

Setiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974. Setiap perkawinan yang dilakukan secara sah menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya harus dicatat menurut hukum. dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar sahnya perkawinan itu diakui.

Pencatatan perkawinan dimaksudkan untuk melindungi warga negara dalam berkeluarga dan memberikan kepastian hukum mengenai hak suami, istri, dan anak, bukan membatasi hak asasi warga negara. Jadi dapat disimpulkan, bahwa pencatatan perkawinan memang bukanlah syarat sah dalam suatu pernikahan, tetapi suatu perkawinan harus didaftarkan agar negara dapat mengakuinya, dan hal ini tentunya akan berdampak besar terhadap jaminan hukum orang yang bersangkutan.

Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Adapun fokus pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Palaran, dengan menggunakan lima dimensi teori Servqual (*service quality*) menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman.
 - a. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan penampilan fisik kualitas pelayanan dan sumber daya manusia, adapun indikator pengukurannya, yaitu: kondisi fisik, sarana, dan prasarana; fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan; kerapian pegawai.

- b. Keandalan (*Realibility*), berkaitan dengan segala kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, indikator pengukurannya, yaitu: konsistensi kerja; kecermatan dalam pelayanan.
 - c. Daya Tanggap (*Responiveness*), berkaitan dengan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat serta menanggapi segala permintaan dan tanggapan masyarakat. Indikator pengukurannya, yaitu: kesediaan dan kesigapan petugas pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - d. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dalam pelayanan. Indikator pengukurannya, yaitu: pemahaman dan pengetahuan petugas; kesopanan dan kepastian layanan.
 - e. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan sikap dalam memahami masalah pengguna layanan, komunikasi yang baik, dan perhatian kepada masyarakat pengguna layanan. Indikator pengukurannya, yaitu: akses terhadap petugas pemberi layanan; perhatian petugas dalam memberikan layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran.
- a. Faktor Internal: sumber daya manusia petugas KUA Kecamatan Palaran, dan fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
 - b. Faktor Eksternal: lingkungan KUA Kecamatan Palaran dan kondisi jalan, dan akses menuju KUA Kecamatan Palaran.

Terdapat dua sumber data pada penelitian ini, yaitu: data primer dan data sekunder. *Key informan* sebagai data primer ialah Kepala Kantor Urusan Agama, Penghulu KUA, Operator Aplikasi Simkah, Pengguna Layanan. Sedangkan data sekunder berasal dari studi kepustakaan, seperti buku, artikel jurnal, dan sumber lain dari topik yang berhubungan dengan judul penelitian untuk mendapatkan sumber data ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model intraktif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran

KUA merupakan lembaga Kementerian Agama ditingkat kecamatan yang memberikan pelayanan secara langsung pada masyarakat. Selain memberikan bentuk pelayanan pernikahan dan bimbingan masyarakat muslim, KUA juga memiliki kewenangan dalam hal zakat, wakaf, haji, hingga pendidikan agama. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil fokus penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki indikator bukti fisik

(*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles merupakan kualitas pelayanan yang berdasarkan fisik suatu perkantoran, komputerisasi, meja, kursi ataupun papan informasi. Segala bentuk fisik dalam suatu perkantoran, kerapian, maupun penampilan termasuk dalam dimensi *tangibles* ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa segala bentuk fisik dalam KUA Kecamatan Palaran seperti bangunan, ruang tunggu, meja dan kursi kondisinya cukup baik, karena masih bisa melakukan pelayanan seperti biasanya dengan baik. Terkait wacana bangunan baru masih menunggu dari Kemenag karena saat ini tanah KUA Palaran merupakan hak pakai saja dan pihak Kemenag masih mencari opsi untuk KUA Palaran. Dalam hal fasilitas masih kekurangan jumlah komputerisasi. Sedangkan untuk penampilan sudah maksimal dengan adanya seragam.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019) bentuk fisik dalam pelayanan merupakan unsur penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan. Maka dari itu, banyak perkantoran pelayanan publik yang membangun dan melengkapi fasilitasnya sebaik mungkin, agar masyarakat merasakan kepuasan terkait pelayanan yang diberikan serta sarana dan prasarana pada kantor tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pada indikator bukti fisik (*tangibles*) dinilai sudah cukup untuk dapat melakukan pelayanan terhadap masyarakat, namun yang harus diperhatikan KUA Palaran yaitu terkait sarana, prasarana, dan fasilitas yang ada harus dapat membuat nyaman pelayan dan pengguna layanan. Hal tersebut terkait dengan jumlah ruangan pelayanan dan ruang tunggu yang masih kurang memadai jumlah dan kondisinya serta fasilitas komputerisasi, kursi ruang tunggu dan lemari berkas dokumen arsip. Berdasarkan penelitian yang dilakukan masih banyak hal yang harus dibenahi dan diperhatikan terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana guna mewujudkan kualitas dan kenyamanan pada para pegawai KUA Kecamatan Palaran dan masyarakat pengguna layanan.

Sejalan dengan penelitian Paulina (2021) yang mengatakan bahwa dalam hal sarana prasarana, KUA Kecamatan Paringin masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu untuk catin dan rombongan catin pada saat pelaksanaan akad nikah di balai nikah masih terbatas. Tidak tersedia kursi tunggu di depan KUA, kipas angin di ruang balai nikah tidak mencukupi dan tidak ada televisi.

b. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan atau *realibility* merupakan kemampuan dan kecermatan dalam melakukan pelayanan yang terpercaya pada masyarakat. Melakukan konsistensikerja pegawai, ketepatan dalam melakukan pekerjaan merupakan tuntutan pegawai dalam memberikan pelayanan nikah.

Dalam indikator keandalan pada pegawai KUA Palaran, dapat dilihat dari proses pelayanan pencatatan nikah dengan melakukan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan pencatatan nikah. Para pegawai juga melakukan *screening* dan pengecekan secara berkas maupun wawancara terhadap para calon mempelai guna menghindari kesalahan administrasi.

Hal tersebut juga sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti, para petugas sudah menjalankan prosedur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, keandalan para petugas terhadap pelayanan pencatatan pernikahan sudah sangat baik, terlihat dari sikap profesionalisme, kemampuan dalam melayani, serta selalu cermat dalam melakukan pelayanan pencatatan pernikahan.

Makaberdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019) dapat disimpulkan jika petugas KUA Kecamatan Palaran sudah sangat konsisten dan berkualitas dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Para petugas bekerja secara maksimal sesuai dengan prosedur yang ada. Para petugas juga mencermati setiap data diri dan kelengkapan berkas para calon pengantin yang mendaftarkan nikah dengan cara *screening* terhadap calon pengantin untuk menghindari kesalahan dalam proses pencatatan nikah.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Nasifah et al. (2021) yang menyatakan bahwa pegawai KUA Kecamatan Belawa berusaha menjelaskan kepada pelanggan, namun kompetensi pegawai/staf belum sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan. Hal sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam Tjiptono bahwa petugas harus memiliki *competence* agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Perbedaan ini terjadi karena pribadi setiap pegawai berbeda-beda, namun hal ini seharusnya tidak terjadi dikarenakan pegawai pelayanan publik diwajibkan untuk tetap melakukan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik dengan memberikan sikap tanggap terhadap segala kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna layanan, responsif terhadap keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan, serta bentuk kemauan dalam usaha memecahkan masalah pengguna layanan dengan cepat dan tepat.

Dari hasil penelitian berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman Sinollah dan Masruroh (2019), petugas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran telah mempersiapkan diri sebaik mungkin sebelum berhadapan dengan masyarakat. Jam operasional pelayanan telah sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Petugas berusaha responsif dan tanggap pada masyarakat yang ingin bertanya atau membutuhkan informasi tentang segala hal dalam layanan KUA.

Dari uraian diatas, Petugas KUA Kecamatan Palaran sangat menunjukkan kesiapan dan kesediaannya terhadap kegiatan pelayanan dengan baik. Petugas juga memberikan keramahan pada masyarakat serta respon terkait layanan pada siapapun yang ingin bertanya atau dikeluhkan dalam pelayanan baik secara langsung atau melalui pesan dan telepon. Layanan pertanyaan dan keluhan tersebut dapat diakses melauai pesan pada nomor handphone petugas KUA Kecamatan Palaran yang tertulis di papan informasi yang mudah terjangkau oleh masyarakat untuk melihat informasi tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Paulina (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf pegawai dan kepala KUA Kecamatan Paringin dalam membantu catin menghadapi kendala dalam pengurusan pencatatan nikah dapat dianggap baik. Pegawai KUA tanggap dalam memberikan respon dan memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana KUA menjelaskan kembali apa saja persyaratan yang kurang dipahami oleh catin. KUA jugamemberikan bantuan serta solusi kepada catin ketika ada kendala atau masalah yang mereka hadapi.

d. Jaminan (Assurance)

Indikator dalam dimensi *assurance* adalah jaminan tepat waktu, kesopanan, dan pemahaman dan pengetahuan pegawai. Dalam penerlitian ini, berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019).

Dalam pelayanan, petugas KUA Kecamatan Palaran diharapkan dapat memberikan suatu jaminan bagi masyarakat pengguna layanan tekhusus pelayanan pencatatan nikah sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pemahaman dan pengedukasian tentang rumah tangga telah diberikan pada calon pengantin. Waktu pelaksanaan pelayanan sudah baik, berjalan cepat, serta telah sesuai harapan calon pengantin. Dapat disimpulkan bahwa petugas KUA Kecamatan Palaran telah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari keseluruhan petugas telah memahami dan mengetahui segala hal yang berkaitan tentang alur, prosedur, dan persyaratan dalam pernikahan hingga hal administrasi pernikahannya. Selain itu, para petugas melayani masyarakat pengguna layanan dengan mencerminkan sikap ramah, sopan, hingga tanggap. Hal tersebut membuat proses pelayanan yang terjadi dapat berjalan dengan lancar, cepat, dan tepat.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Nasifah et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan terhadap pelanggan masih belum pasti dan tepatnya terhadap prosedur yang telah ditentukan sehingga masih terjadi keluhan dimasyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memiliki ketepatan waktu pelayanan, waktu proses sehingga masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pegawai. Terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait biaya pernikahan yang dilaksanakan di kantor, pada *standing banner* yang terletak di pintu masuk KUA Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo tertulis "Nikah Gratis". Namun pada kenyataannya masih memerlukan biaya yang lain-lain.

e. Empati (Empathy)

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat juga melalui sikap para petugas pelayanannya dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan. Petugas dapat memberikat suatu bentuk perhatian pada pengguna layanan berupa sikap cekatan, respon cepat, kepekaan terhadap hal-hal yang sekiranya dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian, para petugas KUA Kecamatan Palaran dalam bekerja sebagai pelayan masyarakat akan mendahulukan kepentingan untuk melayani masyarakat. Petugas menjunjung tinggi komitmen dan integritas dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Dalam memberikan pelayanan, petugas telah bersifat adil dengan tidak diskriminatif pada masyarakat dengan berbagai latar belakang yang berbeda.

Maka berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019), pada indikator empati telah terpenuhi berdasarkan dari para pengguna layanan yang merasakan proses pelayanan yang adil tanpa ada dikriminatif dengan tidak membedakan siapapun yang datang untuk dilayani berdasarkan latar belakang pengguna layanan. Para calon pengantin merasa nyaman atas keramahan dalam layanan yang diberikan petugas KUA Kecamatan Palaran dengan mencerminkan sikap salam, sapa, dan santun dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan. Pemberian pelayanan telah dilakukan dengan ramah, pegawai menyapa terlebih dahulu terhadap masyarakat, disertai nada bicara yang lembut atau tidak bernada ketus.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurita (2019) yang menyatakan bahwa pegawai KUA Kecamatan Palu Barat Kota Palu telah berusaha memperlakukan semua masyarakat secara baik, dan semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap keteguhan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ketegasan kepada masyarakat. Sehingga, memberikan kesan yang baik dan menciptakan layanan yang berkualitas.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran

a. Faktor Internal

Faktor internal meliputi masalah-masalah yang berada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran yaitu terkait jumlah dan kemampuan sumber daya manusia pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran, serta fasilitas sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi proses berjalannya pelayanan publik pada masyarakat yang akan menggunakan jasa layanan kantor tersebut.

Berdasarkan penelitian, ruang tunggu yang ada dalam kondisi yang panas tanpa pendingin ruangan, jumlah kursi ruang tunggu, serta fasilitas pendukung pelayanan seperti meja dan kursi yang harusnya telah diperbarui dan ditambah

jumlahnya. Dalam hal lain, pelayanan yang dilakukan oleh para petugas KUA sudah cukup baik, pegawai sangat menguasai bagian kerjanya masing-masing. Sedangkan untuk jumlah pegawai KUA Palaran sudah memadai dan masih mampu melayani masyarakat. Pada aspek kemampuan dan jumlah SDM di KUA Kecamatan Palaran sudah baik dan berjalan sesuai harapan. Namun, terkait sarana dan prasarana masih harus diperhatikan dan dilakukan pembenahan karena kondisinya yang kurang baik.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019), suatu pelayanan yang berkualitas adalah yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Namun pada kenyataannya, pengguna layanan mengeluhkan jika kondisi ruang tunggu, pendingin ruangan, jumlah ruang pelayanan, serta kursi dan meja pelayanan tidak dalam kondisi yang baik. Maka hal tersebut harus segera dilakukan pembenahan guna menciptakan kualitas dalam pelayanan publik.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal penghambat pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Palaran merupakan masalah atau hambatan yang hadir dari luar KUA Kecamatan Palaran itu sendiri. Berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Sinollah dan Masruroh (2019), hal tersebut meliputi lingkungan sekitar kantor, akses dan jalan, serta faktor masalah-masalah dari luar lainnya.

Adapun faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran adalah terkait permasalahan akses masuk menuju Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran. Pada kenyataannya, jalan masuk menuju KUA melewati halaman masjid, yang mana saat ini masjid tersebut sedang melakukan renovasi bangunan. Hal tersebut membuat pengguna layanan yaitu calon pengantin yang sedang mengurus pemberkasan administrasi pernikahan atau pelayanan lainnya merasakan ketidakpuasannya.

Selanjutnya terkait papan penunjuk yang mudah terlihat agar masyarakat yang ingin mengunjungi KUA Kecamatan Palaran tidak kebingungan serta menjadikan suatu informasi pada siapapun yang membaca papan penunjuk menuju Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan jika terdapat hal yang menjadi perhatian terkait keluhan masyarakat pengguna layanan. Diantaranya terkait papan penunjuk menuju lokasi dan papa nama Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran, serta terkait akses masuk menuju KUA Kecamatan Palaran. Khusus masalah akses masuk, harus segera didiskusikan pada pengurus masjid, agar sebisa mungkin kegiatan renovasi masjid tidak mengganggu akses para masyarakat pengguna layanan KUA Kecamatan Palaran maupun para pegawai dikantor tersebut.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan :

1. Proses pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Yang dimana pelayanan pencatatan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran dalam segi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphatys* sudah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi dari segi *tangible* (bukti fisik) yang dimana Kantor Urusan Agama (KUA) masi memiliki kekurangan fasilitas dan prasarana berupa ruang tunggu, ruang pelayanan, kursi, dan komputer sehingga memperlambat kinerja pegawai pada saat memberikan pelayanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Palaran yaitu terkait kondisi fisik sarana, prasarana, serta fasilitas pendukung pelayanan administrasi kantor, serta masalah terkait papan penunjuk menuju lokasi, papan nama kantor, serta permasalahan akses masuk menuju Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran.

Saran

Setelah melakukan penelitian dan observasi dilapangan secara langsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Palaran, peneliti memberika saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan agar pengguna layanan merasakan kepuasan terhadap layanan.
2. Perlu adanya upaya pengadaan, perawatan, dan perbaikan terhadap sarana, prasarana, serta fasilitas penunjang pelayanan yang masih kurang baik.
3. Memastikan akses masuk menuju KUA Kecamatan Palaran tidak terganggu oleh kegiatan proyek Masjid Al-Wustho, serta pemasangan papan penunjuk arah dan papan nama kantor yang mudah terlihat oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Kamaruddin, S., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Nasifah, A. M., Ismail, I., & Sulaiman, S. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo". *Ada Na Gau: Public Administration*, 2(2), 719–734. Diunduh dari : <https://www.ojs.univprima.ac.id/index.php/jangpa/article/view/233/191>
- Nurita. (2019). "Pelayanan Pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya." *Jurnal mahasiswa.Unesa.Ac.Id*, 01, 33–40. Diunduh dari: <https://static-fip.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/12155>

- Noveera, N. (2021). *Legalitas Pencatatan Perkawinan Di Indonesia Dalam Perspektif Yuridis*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Diunduh dari: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/61133/1/Legalitas%20Pencatatan%20Perkawinan%20Di%20Indonesia%20%28Yayan%29.pdf>
- Nuraeni. (2021). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 8(1), 94-100. Diunduh dari : <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/197>
- Paulina, S. (2021). "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Pada Masa Pandemi Covid 19." *Al Iidara Balad*, 3(2), 27–39. Diunduh dari : <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.3.2.35>
- Petege, A., G.Worang, F., & W.J.Ogi, I. (2018). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut GOCabang Utama". *Jurnal : EMBA* , 6(2), 1038-1047. Diunduh dari: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20039>
- Sinambela, & Poltak, L. (2006). *Reformasi birokrasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Diunduh dari: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103950&lokasi=lokal>
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). "Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual* Parasuraman) Dalam Mementuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)." *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://www.researchgate.net/publication/337067216>
- Sri, Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Usman, R. (2017). "Makna Pencatatan Perkawinan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan Di Indonesia". *Jurnal Legislasi Indonesia*.14(3), 255-274. Diunduh dari: <https://ejurnal.peraturan.go.id/index.php/jli/article/view/80/pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos (Persero) Regional Sumatera." *Jurnal Ilmu Komunikasi, Ekonomi, dan Manajemen* , 2(1), 923-926. Diunduh dari : <https://ummaspul.ejournal.id/JKM/article/view/3280/1109>