

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
PEMENANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



OLEH:
LALU RAMDAN HADI
NIM. 2020B1B025

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2024**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEMENANG

Lalau Ramdan Hadi
Universitas Muhammadiyah Mataram
hadiramdan63@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan Untuk mengetahui kondisi pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang dan Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang dinilai berdasarkan kualitas fisik kantor beserta dengan kinerja pegawai. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan tangible, reability, responsevenes, dan acurance. jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang berupa laporan dari hasil wawancara serta dokumentasi media yang selanjutnya digunakan analisis dengan menggunakan analisis kualitas dari reability, responsevenes, dan acurance.

Hasil penelitian ini mnunjukkan analisis kondisi pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara belum ideal karena ada infrastruktur yang sudah tersedia dan ada infrastruktur yang belum tersedia. Kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan pemenang belum ideal. hal ini bisa dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut: Reliability (kehandalan) pegawai belum optimal karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu yang sudah du tetapkan. Responsivitas (ketanggapan). daya tanggap pegawai di KUA Kecamatan Pemenang yang masih rendah dan lambat, dan sikap dan perilaku, Masih kesopanan petugas belum menunjukkan ciri birokrat saat ini, yaitu petugas yang melayani. Asuransi, sikap kesopanan dan pengetahuan Pegawai dalam memberikan pelayanan belum Ideal disebabkan oleh, belum tersedianya kualitas dan kuantitas pegawai serta sarana prasaran penunjang pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pemenang

Kata Kunci: Analisis, Kualitas, Pelayanan

AN ANALYSIS OF THE QUALITY OF MARRIAGE REGISTRATION SERVICES AT THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF THE WINNER DISTRICT

Lalau Ramdan Hadi
Muhammadiyah Mataram University
hadiramdan63@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to determine the condition of marriage registration services at the Pemenang District Religious Affairs Office and the quality of marriage registration services at the Pemenang District Religious Affairs Office, which is assessed based on the physical quality of the office and employee performance. This study assesses service quality by measuring tangible reliability, responsiveness, and accuracy.

This study employs qualitative research methods. This study employs primary and secondary data sources, such as interview reports and media documentation, to analyze reliability, responsiveness, and accuracy. The results of this study indicate that the analysis of the condition of marriage registration services at the Office of Religious Affairs (KUA) of Pemenang District, North Lombok Regency, is not ideal because there are available infrastructure facilities. Infrastructure facilities are currently unavailable. The quality of marriage registration services at the KUA in Pemenang District is not ideal. The following indicators demonstrate the situation: The public continues to lodge numerous complaints about timeliness, indicating that employee reliability is not at its best. The responsiveness of employees at the KUA of Pemenang District remains low and slow, and their attitudes and behavior, while polite, do not reflect the characteristics of today's bureaucrats, who are primarily service-oriented. Assurance, courtesy, and knowledge of employees in providing services are not ideal because of the unavailability of the quality and quantity of employees and infrastructure that supports the implementation of marriage registration services at the KUA of Pemenang District.

Keywords: *Analysis, Quality, Service*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan bagi setiap masyarakat, Proses Pelayanan sebagai bentuk usaha pemerintah dalam memenuhi keperluan masyarakat. Dalam hal ini bentuk Pelayanan publik dijanjikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya berupa Pelayanan fisik maupun Pelayanan administrasi. (Amran d. et al dalam Hidayat & Ferbiyanti (2023:38)).

Menurut Adrian Sutedi (2024), Tugas paling utama pemerintah dalam proses penyediaan pelayanan kepada masyarakat adalah Pemerintah bekerja sebagai katalisator yakni proses Pelayanan yang cepat, efektif dan seefisien mungkin. Dengan berperan sebagai katalisator, maka Pelayanan yang cepat dan tepat tentu akan menjadi landasan bagi organisasi pemerintah untuk memberikan Pelayanan terbaik terhadap masyarakat.

Pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi segala keperluan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 Tahun, (2003), menyatakan (1) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi pemerintah.

Pelayanan publik menjadi salah satu pengukuran penilaian kinerja pemerintah yang paling jelas terlihat. Karena masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah secara langsung berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan, mengharapkan kinerja penyelenggara pelayanan publik profesional dan akuntabel.

Penyediaan Pelayanan publik masih menjadi perhatian di kalangan lapisan masyarakat, dan terus menerus menjadi topik kajian. Seiring dengan berkembangnya dinamika sifat masyarakat yang terus berubah menuju kesadaran demokratis dan pemahaman akan hak-haknya menjadi warga Negara. Masyarakat terus menuntut adanya pembaharuan dan transformasi dalam penyelenggaraan Pelayanan publik diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah.

Pemerintah kemudian menanggapi tuntutan ini dengan melakukan berbagai upaya yang menghasilkan peningkatan pelayanan publik di semua bidang. Bahkan prioritas kebijakan pemerintah saat ini adalah pelayanan publik. Meskipun pemerintah melakukan upaya tersebut, pelayanan publik belum juga menunjukkan kemajuan yang signifikan. Menurut Nullah & Hidayat, (2023), Kesuksesan dalam membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, dan bertanggung jawab akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat menandakan kualitas Pelayanan publik sangat buruk. Banyak keluhan mengenai prosedur pelayanan yang rumit, kurangnya keamanan dan tanggap waktu penyelesaian, pengeluaran yang cukup mahal, persyaratan kurang jelas dan perilaku acuh tak acuh pegawai Pelayanan sering terjadi dan hampir merata di seluruh bidang Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. (Hidayat et al., 2020)

Pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan untuk memenuhi keperluan masyarakat. Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Undang-Undang. Bagi setiap masyarakat pengguna Pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan publik. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun (2009), tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian pada ayat (7) ditegaskan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Uraian UU Nomor 25 Tahun 2009 di atas menegaskan dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemerintah berkewajiban untuk pemberian Pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Artinya memberikan Pelayanan yang bermutu, sederhana, hemat biaya, cepat dan konsisten merupakan amanah yang harus dipatuhi oleh Instansi Pemerintahan dalam memberikan Pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, Sumber daya Aparatur Negara harus disediakan oleh pemerintah yang kompeten dan berkualitas. Bersama dengan infrastruktur yang memuaskan.

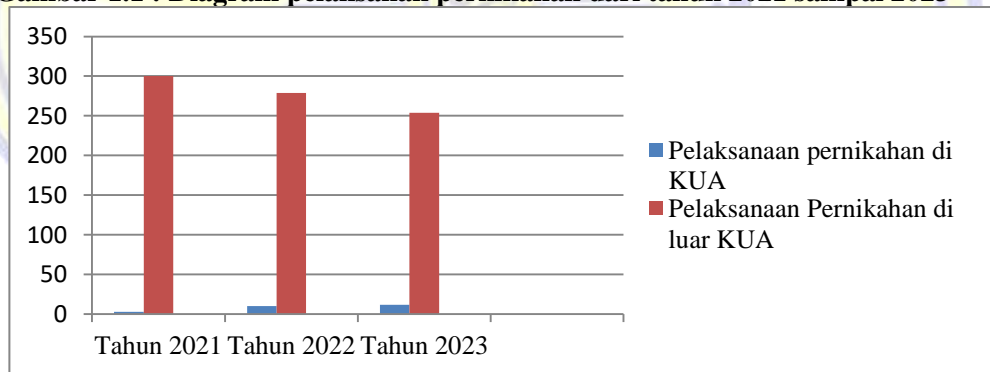
Pemenuhan kepentingan masyarakat sangat penting bagi kontinuitas dan terpeliharanya sistem pemerintahan. Sebagaimana yang dikatan, Sinambela (2006) mengatakan: “Negara, khususnya pemerintah (para birokrat) harus mampu memuaskan keperluan Publik guna berjalannya sistem roda pemerintahan”.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Sebagaimana di jelaskan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun, (2016) dalam pasal 1 memuat: (1) Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. (2) KUA Kecamatan berkedudukan di Kecamatan. (3) KUA Kecamatan dipimpin oleh Kepala. Selanjutnya didalam pasal 3 KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi: a. pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatat-an, dan pelaporan nikah dan rujuk

Masyarakat selalu menuntut Pelayanan yang berkualitas dari lembaga penyelenggara pelayanan publik. Karena sebagian masyarakat seringkali menemukan pelayanan yang tidak memenuhi harapan. Dalam hal yang sama pada pelayanan pencatatan pernikahan. Kantor Urusan Agama sebagai penyedia pelayanan pencatatan nikah, harus memberikan Pelayanan yang memuaskan/berkualitas kepada masyarakat. Namun nyatanya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan Pelayanan di KUA, khususnya dalam hal pengurusan pencatatan nikah dan buku nikah karena Masih ada keterlambatan dalam menerima buku nikah yang seharusnya diserahkan sesudah akad nikah.

Dari hasil data survei peneliti dapatkan. Diwilayah Kecamatan Pemenang kabupaten Lombok Utara, sedikitnya minat masyarakat melaksanakan pernikahan KUA. Dilihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang melangsungkan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang kabupaten Lombok utara:

Gambar 1.1 : Diagram pelaksanaan pernikahan dari tahun 2021 sampai 2023



Tabel 1.1 : pelaksanaan pernikahan dari tahun 2021 sampai 2023

	Pelaksanaan pernikahan di KUA	Pelaksanaan Pernikahan di luar KUA
Tahun 2021	3	300
Tahun 2022	10	279
Tahun 2023	12	254

Sumber1: Data Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang

Data survey peneliti yang diperoleh di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang mulai tahun 2021 sampai tahun 2023 menyatakan bahwa: Masyarakat kebanyakan memilih melangsungkan pernikahannya di tempat masing-masing, di bandingkan melangsungkan pernikahannya di gedung Kantor Urusan Agama Kecamatan pemenang. Kenyataannya gedung pernikahan disediakan KUA Kecamatan Pemenang minim disukai oleh masyarakat.

Rata-rata jumlah nikah di rujuk per tahun mencapai 350 pada tahun 2009, sedangkan jumlah perceraian mencapai 20 per tahun, yaitu sekitar 6,25 persen di KUA Kecamatan Pemenang. Pada tahun 2018, jumlah peristiwa rujuk nikah mencapai 340 peristiwa, dan angka perceraian mencapai 40 peristiwa per tahun, yaitu sekitar 9,98 persen. Dalam hal ini adalah salah satu bagian analisis yang dapat dilihat dengan mempertimbangkan banyaknya kesulitan dan kerumitan permasalahan akan dialami oleh masyarakat dan pemerintah di wilayah Kecamatan pemenang.

Permasalahan lainnya adalah Banyaknya masyarakat yang belum memahami cara pengurusan pencatatan nikah, dan banyak masyarakat tidak mengetahui persyaratan yang harus dibawa dalam pengurusan pencatatan nikah. Karena kurangnya sosialisasi dalam pengurusan pelayanan pencatatan nikah.

Mengenai Sosialisasi porogram KEMENANG baru, yaitu pernikahan dapat didaftarkan secara online melalui aplikasi Pusaka dan webside SIMKAH. Dalam hal ini pasti akan memudahkan masyarakat, pendaftaran nikah lebih praktis, cepat, dan hemat waktu. Namun sayangnya, banyak masyarakat yang belum mengetahui pendaftaran pecatatan nikah lewat internet (Online). Hal ini jelas masalah kurangnya sosialisasi dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang.

Berdasarkan masalah yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Pemenang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, Maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang ?
2. Bagaimanakah kualitas Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kondisi Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang
2. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pemenang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Di harapkan agar dapat menjadi bahan informasi bagi seluruh elemen masyarakat bahwa begitu pentingnya pencatatan nikah itu bagi orang yang akan melangsungkan pernikahan
2. Untuk memberikan motivasi sekaligus untuk mewujudkan suatu penelitian yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pemenang. Penulis menggunakan 4 indikator dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), dari segi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, yang menjadi tolak ukur kualitas Pelayanan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kondisi Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara belum ideal karena ada infrastruktur yang sudah tersedia dan ada yang belum tersedia. Infrastruktur yang sudah tersedia adalah: ada ruangan balai nikah, ruang Pelayanan, lemari, meja, kursi ruang tunggu dan tempat parkir yang cukup. dan ada juga infrastruktur yang belum tersedia yaitu: pendingin ruangan atau AC, televisi, jenset, dan kurangnya alat elektronik seperti komputer dan printer.
2. Kualitas Pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan pemenang belum ideal. Dalam hal ini dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut:
 - a. Reliability (kehandalan) pegawai belum optimal karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu yang sudah ditetapkan.
 - b. Responsivitas (ketanggapan). daya tanggap pegawai di KUA Kecamatan Pemenang yang masih rendah dan lambat, dan keinginan masyarakat belum direspon secara maksimal.
 - c. Asuransi (Kesopanan dan Pengetahuan) sikap kesopanan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan belum Ideal.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pemenang”, maka peneliti dapat memberikan saran. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Bagi Kantor seharusnya kepala Kantor harus merenovasi gedung Kantor karena bangunan Kantor tidak layak untuk memberikan Pelayanan dan kepala Kantor menambah pasilitas seperti ruangan pendingin/AC. Serta menambah computer yang layak sehingga peningkatan pelayanan berbasis digital terpenuhi serta membuat inovasi dalam memberikan Pelayanan yang berkualitas
2. Pegawai KUA harus memenuhi segala kebutuhan masyarakat, menyelesaikan proses pencatatan nikah, dan lainnya. Ketika masalah diselesaikan secara efektif dan tanpa komplikasi, masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Penggunaan keempat dimensi yaitu indikator faktual, keandalan, daya tanggap dan keamanan akan sangat berguna dalam penyampaian Pelayanan baik kepada masyarakat maupun pegawai, oleh karena itu penulis sangat menyarankan untuk menggunakannya tidak hanya pada Pelaksanaru Kantor Ursan Agama, tapi juga di Kantor lain.