

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siska Lawati¹, Muhamad Arsyad², Selamat Riadi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : siskalawati4@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan fasilitas fisik, kekurangan sumber daya manusia, dan rendahnya disiplin kerja pegawai. Studi ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan sembilan informan yang dipilih secara *purposive*. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup optimal. Sarana dan prasarana masih terbatas, kemampuan melayani cukup baik, namun kehandalan, ketepatan, kecepatan, dan tanggap layanan dinilai kurang. Keramahan dan sikap meyakinkan petugas belum diterapkan secara merata, serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat masih lemah. Faktor penghambat mencakup akses jalan buruk, jarak desa yang jauh, dan minimnya jumlah pegawai. Sementara itu, faktor pendukung meliputi kompetensi teknis pegawai dan kerja sama antarpegawai. Peneliti merekomendasikan peningkatan fasilitas, penambahan pegawai, perbaikan ruang tunggu, dan peningkatan kedisiplinan kerja untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, KUA

ABSTRACT

Marriage registration services at the Office of Religious Affairs (KUA) in Paminggir Subdistrict, North Hulu Sungai Regency, still face several challenges, such as limited physical facilities, lack of human resources, and poor employee discipline. This research uses a descriptive qualitative approach with nine purposively selected informants. Data collection methods include interviews, observation, and documentation, analyzed through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results show that service quality of service is quite optimal. Facilities are limited, service ability is fairly good, but reliability, accuracy, speed, and responsiveness remain inadequate. Friendliness and the ability to instill confidence are unevenly applied, and understanding of public needs is still weak. Inhibiting factors include poor road access, long distances between villages, and insufficient staff. Supporting factors involve staff technical competence and internal cooperation. The study recommends improving facilities, increasing the number of staff, enhancing the waiting area, and enforcing employee discipline to improve service quality.

Keywords: Quality, Service, KUA

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif, sebagaimana tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009. Pelayanan ini menjadi bentuk pengabdian yang profesional dan proporsional, yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut Robi C.K. (2016), pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan warga yang dijalankan sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku. Profesionalitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana langsung di lapangan. (Anonim, 2009)

Dalam konteks keagamaan, khususnya pencatatan nikah, UU No. 1 Tahun 1974 menegaskan bahwa setiap perkawinan harus dicatat agar sah menurut hukum negara. KUA menjadi institusi resmi yang bertugas mencatat pernikahan bagi umat Islam. Pencatatan ini penting untuk menjamin legalitas pernikahan dan hak-hak hukum pasangan, seperti warisan dan status anak. Tanpa pencatatan, pernikahan dianggap belum sah secara administratif. (Anonim, 1974)

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir sebagai ujung tombak pelayanan keagamaan di tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam pencatatan pernikahan. Namun, hasil observasi menunjukkan berbagai kendala pelayanan. Di antaranya adalah keterbatasan fasilitas fisik seperti komputer dan printer yang tidak memadai, jaringan internet yang lemah untuk mengakses SIMKAH Web, serta keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, ditemukan pelanggaran disiplin kerja oleh sebagian pegawai, seperti keterlambatan dan kurangnya komitmen terhadap jam kerja.

Ketidakefisienan pelayanan ini berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan menunjukkan perlunya upaya peningkatan, baik dari segi sarana dan prasarana, jumlah pegawai, maupun pembinaan kedisiplinan. Optimalisasi pelayanan hanya dapat tercapai melalui sistem manajemen yang baik, penguatan kelembagaan, serta peningkatan kapasitas dan tanggung jawab aparatur. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Azka Zakia Berliana (2023) dalam penelitiannya di KUA Kecamatan Ciselok, Sukabumi, menyoroti belum optimalnya implementasi SIMKAH dan rendahnya minat calon pengantin untuk mengikuti bimbingan pra-nikah. Meskipun pelayanan pencatatan nikah dinilai cukup baik, sejumlah indikator belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml (dalam Hardiansyah) dan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa hanya aspek kinerja petugas yang memperoleh penilaian positif, sedangkan indikator lainnya memerlukan peningkatan. Sementara itu, Bayu Febryanto (2024) melalui studi di KUA Kecamatan Palaran, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah belum sepenuhnya optimal. Meskipun aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah berjalan baik, aspek bukti fisik seperti fasilitas dan sarana masih kurang memadai. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan dari faktor internal berupa kondisi fisik kantor yang belum ideal, serta faktor eksternal seperti aksesibilitas menuju lokasi layanan yang belum mendukung. (Berliana, 2023; Febryanto, 2024)

Pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009, diartikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik mencakup institusi negara, koperasi, badan hukum, maupun lembaga independen yang menjalankan fungsi pelayanan kepada publik.

Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah yang ditujukan untuk sekelompok orang guna memberikan manfaat meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik. Sementara itu, Agung Kurniawan menekankan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh organisasi melalui prosedur yang telah ditetapkan. Senada dengan itu, Monir berpendapat bahwa pelayanan publik berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat yang harus dijalankan secara bertanggung jawab sesuai aturan yang berlaku. (Pasolong, 2019)

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa atribut penting, antara lain: ketepatan waktu dalam proses dan antrean, akurasi layanan tanpa kesalahan, sikap sopan dan ramah dari petugas, serta kemudahan akses terhadap layanan, seperti jumlah petugas dan fasilitas yang tersedia. Atribut-atribut ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga publik dalam menyediakan barang dan jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat, bebas dari cacat atau kerusakan, serta mampu memberikan kepuasan secara menyeluruh. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya kepuasan warga negara terhadap layanan yang diterima. Ibrahim (Hardiansyah, 2018), memandang kualitas pelayanan sebagai kondisi yang dinamis dan mencakup berbagai aspek, seperti produk, proses, petugas, hingga lingkungan tempat layanan diberikan. Penilaian terhadap kualitas tidak bisa dipisahkan dari konteks saat pelayanan itu berlangsung. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Dimensi ini mencerminkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Dimensi pertama adalah tangibles, yang mengacu pada bukti fisik dari pelayanan, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, tampilan fisik kantor, sistem administrasi berbasis komputer, kenyamanan ruang tunggu, serta keberadaan pusat informasi. Dimensi kedua adalah reliability, yaitu kemampuan lembaga atau petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Selanjutnya, dimensi responsiveness menggambarkan kesigapan dan kesediaan petugas untuk memberikan bantuan serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu. Dimensi keempat, yaitu assurance, mencakup aspek kemampuan petugas dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan melalui sikap profesional, sopan santun, dan keramahan yang dapat menumbuhkan kepercayaan publik. Terakhir, dimensi empathy menekankan pada perhatian personal petugas terhadap pengguna layanan, yang ditunjukkan melalui sikap tegas namun tetap peduli dan menghargai setiap individu yang dilayani. (Hardiansyah, 2018; Pasolong, 2019)

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pelaksana teknis di bawah naungan Kementerian Agama yang memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan keagamaan bagi umat Islam. Peran KUA mencakup layanan pencatatan pernikahan, pembinaan keluarga sakinah, serta berbagai layanan keagamaan lainnya. Selain itu, KUA juga bekerja sama dengan Pengadilan Agama dalam penyelenggaraan layanan seperti talak, rujuk, dan waris. Tidak hanya itu, KUA juga berkontribusi dalam pembinaan kehidupan umat secara luas, termasuk dalam pengelolaan ibadah

haji, pendidikan agama, dan upaya menjaga harmoni antarumat beragama. Untuk mendukung kinerja yang profesional dan efektif, keberadaan serta fungsi KUA telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. (Anonim, 2016)

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tipe deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan pencatatan nikah. Adapun data yang digunakan terdiri atas data primer berupa wawancara langsung dari informan, dan data sekunder seperti dokumen, buku, jurnal, serta peraturan yang relevan. Sumber data diperoleh melalui teknik *purposive sampling* berjumlah 9 orang (sembilan) orang informan yang dipilih untuk memberikan data yang mendalam dan relevan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu: Reduksi data, Penyajian data (data display), Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan beberapa teknik uji kredibilitas, yaitu: Perpanjangan pengamatan, Peningkatan ketekunan, Triangulasi, Penggunaan bahan referensi, dan *Member check*. (Sugiyono, 2021)

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, merupakan bagian dari kegiatan administrasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada hasil wawancara sesuai dengan beberapa indikator tertentu.

Tangibles

Sarana dan prasana

Sarana dan prasarana mencakup seluruh komponen fisik serta perlengkapan pendukung yang berperan penting dalam menunjang kelancaran dan kenyamanan layanan publik, khususnya dalam proses pencatatan dan pelaksanaan pernikahan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, diketahui bahwa ketersediaan fasilitas di kantor tersebut belum maksimal dalam mendukung layanan pencatatan nikah. Meskipun tersedia beberapa perangkat seperti komputer, laptop, dan printer, jumlahnya sangat terbatas dan beberapa dalam kondisi kurang layak pakai. Keluhan dari masyarakat juga mencakup ruang tunggu yang sempit dan panas, akses jalan yang rusak, serta minimnya fasilitas kenyamanan seperti kipas angin atau AC. Hasil observasi di lapangan mendukung hal ini; terlihat bahwa fasilitas dasar seperti meja, kursi, lemari, dan perangkat elektronik tersedia dalam jumlah terbatas dan tidak semuanya berfungsi dengan baik. Misalnya, hanya terdapat satu unit printer yang sering mengalami gangguan, sementara ruang tunggu tidak dilengkapi pendingin udara, sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman.

Dokumentasi visual memperlihatkan bahwa fasilitas fisik di KUA masih jauh dari standar pelayanan publik yang ideal. Bangunan kantor terlihat sempit, perlengkapan kerja terbatas, dan sebagian perabotan maupun peralatan elektronik dalam kondisi tidak layak pakai.

Kelayakan Sarana dan Prasarana

Kelayakan sarana dan prasarana merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana fasilitas, baik fisik maupun non-fisik, mampu mendukung pelaksanaan layanan publik secara optimal. Kelayakan ini mencakup ketersediaan ruang layanan yang layak, peralatan kerja yang berfungsi baik, akses yang mudah dijangkau, serta lingkungan yang nyaman dan mendukung privasi pengguna layanan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, khususnya dalam layanan pencatatan pernikahan.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di sana masih belum memadai. Peralatan penting seperti komputer, printer, serta fasilitas ruang tunggu dan pendingin ruangan jumlahnya terbatas dan sebagian dalam kondisi tidak layak. Pegawai KUA pun mengakui adanya keterbatasan fasilitas meskipun pelayanan tetap dilakukan. Hasil observasi memperlihatkan hanya satu unit komputer dan printer yang tersedia, keduanya sering mengalami kerusakan. Ruang tunggu juga sempit dan tidak dilengkapi dengan AC, yang menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat. Dokumentasi turut menguatkan temuan ini, memperlihatkan bangunan yang sempit, peralatan yang sudah usang, dan penataan ruang yang tidak efisien.

Reability

Kemampuan Melayani

Kemampuan melayani merujuk pada kapasitas aparatur dalam memberikan layanan publik secara responsif, cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, kemampuan ini mencakup penguasaan prosedur oleh petugas, kejelasan dalam menyampaikan informasi, serta keterampilan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pemohon layanan. Selain itu, kemampuan melayani juga tampak dari ketanggapan petugas dalam merespons permintaan serta ketepatan dalam menangani proses administrasi pernikahan.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, terlihat bahwa kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Paminggir masih belum konsisten dan belum sepenuhnya optimal. Dari sisi internal, pegawai menyatakan telah berusaha melayani sesuai aturan meskipun terbatas oleh sarana dan kondisi kerja. Namun, dari perspektif masyarakat, masih ditemukan keluhan seperti lambannya respons, kurang informatifnya petugas, dan minimnya keramahan dalam pelayanan. Hasil observasi mendukung temuan tersebut, dengan adanya keterlambatan pelayanan, sikap kurang tanggap, serta kurangnya kejelasan saat menjelaskan prosedur. Hal ini mencerminkan bahwa aspek interaksi dan keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kehandalan Melayani

Kehandalan dalam pelayanan merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, aspek kehandalan tercermin dalam ketepatan pengurusan dokumen, konsistensi pelaksanaan prosedur, serta kepastian dalam waktu pelayanan dan hasil yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, kehandalan juga mencakup kemampuan petugas dalam menjaga integritas data dan memastikan setiap proses pencatatan pernikahan berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kehandalan pelayanan di KUA Kecamatan Paminggir masih belum mencapai tingkat optimal. Pihak internal seperti kepala KUA, staf, dan penyuluh merasa telah memberikan layanan dengan sebaik

mungkin. Namun, dari sisi masyarakat, masih terdapat ketidakpuasan terkait dengan ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan kesiapan petugas dalam melayani. Hasil observasi memperlihatkan adanya keterlambatan dalam pelayanan dan kurangnya respons cepat dari pegawai terhadap kebutuhan pemohon. Keterbatasan tenaga kerja serta sarana pendukung juga turut memengaruhi kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan masyarakat dan persepsi petugas, sehingga diperlukan evaluasi sistem pelayanan secara menyeluruh.

Pelayanan Terpercaya

Pelayanan terpercaya menggambarkan tingkat keyakinan masyarakat terhadap integritas, kredibilitas, dan profesionalisme petugas dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, indikator pelayanan terpercaya mencakup sikap jujur, konsisten, serta kepatuhan petugas terhadap aturan yang berlaku, sehingga masyarakat merasa bahwa proses administrasi berjalan secara adil, terbuka, dan tanpa diskriminasi. Kepercayaan publik terbentuk melalui transparansi informasi, kepastian prosedur, serta komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan terpercaya di KUA Kecamatan Paminggir berada pada kategori cukup memadai. Sebagian besar petugas menyatakan telah menjalankan tugas berdasarkan prosedur yang berlaku dan berupaya menjaga tanggung jawab dalam pelayanan. Namun, dari sisi masyarakat, masih muncul keraguan akibat inkonsistensi informasi yang disampaikan petugas, di mana terdapat perbedaan penjelasan antara satu petugas dengan yang lain. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa meskipun petugas mengikuti prosedur, kurangnya kejelasan dan konsistensi dalam komunikasi informasi dapat mengurangi kepercayaan masyarakat.

Responsiveness

Pelayanan Cepat

Pelayanan cepat merujuk pada kemampuan lembaga pelayanan publik untuk merespons kebutuhan masyarakat secara sigap dan efisien, dengan menekan waktu tunggu serta mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi mutu hasil yang diberikan. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, kecepatan pelayanan tercermin dari ketepatan waktu dalam pengurusan administrasi, kehadiran petugas yang tanggap terhadap permintaan masyarakat, serta sistem kerja yang terstruktur dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat responsiveness atau kemampuan merespons di KUA Kecamatan Paminggir masih belum optimal. Dari sisi internal, pegawai merasa telah memberikan pelayanan yang cepat, terutama melalui penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp untuk mempercepat koordinasi dan proses layanan. Namun, pandangan masyarakat berbeda, banyak yang merasa bahwa pelayanan masih lambat, baik dalam hal penyelesaian berkas, respon petugas, maupun keberadaan pegawai di kantor. Hasil observasi menguatkan penilaian masyarakat, dengan ditemukannya kendala seperti keterbatasan jumlah personel dan fasilitas yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama.

Pelayanan Tepat

Pelayanan tepat mengacu pada ketepatan dalam penyampaian informasi, prosedur, dan tindakan oleh petugas layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, pelayanan tepat mencakup keakuratan dalam memberikan informasi, kecermatan dalam memproses dokumen,

serta kesesuaian pelaksanaan prosedur administratif dan hukum agar tidak menimbulkan kebingungan atau kesalahan dalam proses layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa penerapan pelayanan tepat di KUA Kecamatan Paminggir masih belum berjalan secara optimal. Dari sisi internal, pegawai menilai bahwa pelayanan telah sesuai prosedur. Namun, masyarakat mengeluhkan adanya informasi yang tidak konsisten, kesalahan dalam pengurusan dokumen, dan permintaan untuk kembali karena kelalaian petugas. Observasi lapangan memperkuat temuan tersebut, di mana alur pelayanan belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Masih ditemukan ketidaktepatan dalam penyampaian informasi awal, yang menyebabkan masyarakat datang kembali dengan dokumen yang belum lengkap.

Tanggap

Pelayanan cepat merujuk pada kemampuan lembaga pelayanan publik untuk merespons kebutuhan masyarakat secara sigap dan efisien, dengan menekan waktu tunggu serta mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi mutu hasil yang diberikan. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, kecepatan pelayanan tercermin dari ketepatan waktu dalam pengurusan administrasi, kehadiran petugas yang tanggap terhadap permintaan masyarakat, serta sistem kerja yang terstruktur dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat responsiveness atau kemampuan merespons di KUA Kecamatan Paminggir masih belum optimal. Dari sisi internal, pegawai merasa telah memberikan pelayanan yang cepat, terutama melalui penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp untuk mempercepat koordinasi dan proses layanan. Namun, pandangan masyarakat berbeda, banyak yang merasa bahwa pelayanan masih lambat, baik dalam hal penyelesaian berkas, respon petugas, maupun keberadaan pegawai di kantor. Hasil observasi menguatkan penilaian masyarakat, dengan ditemukannya kendala seperti keterbatasan jumlah personel dan fasilitas yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama.

Assurance

Keramahan

Keramahan dalam pelayanan publik mencerminkan sikap sopan, santun, dan bersahabat yang ditunjukkan oleh petugas ketika melayani masyarakat. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, keramahan sangat penting karena menciptakan suasana interaksi yang nyaman dan humanis. Pelayanan yang disampaikan dengan ramah membuat masyarakat merasa dihargai, diterima dengan baik, dan lebih mudah menyampaikan kebutuhannya tanpa rasa canggung atau tertekan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa aspek keramahan dalam pelayanan di KUA Kecamatan Paminggir masih belum diterapkan secara menyeluruh dan konsisten. Dari sisi petugas, mereka mengaku telah bersikap sopan dan terbuka dalam melayani. Namun, masyarakat menilai bahwa tidak semua pegawai menunjukkan sikap ramah; beberapa bahkan terlihat kaku, kurang senyum, dan tampak tidak peduli saat berinteraksi. Observasi di lapangan memperlihatkan bahwa interaksi berlangsung secara formal tanpa kehangatan emosional yang menciptakan kenyamanan. Selain itu, dokumentasi menunjukkan belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang secara eksplisit mengatur pentingnya keramahan sebagai bagian dari pelayanan.

Meyakinkan Konsumen

Meyakinkan konsumen dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membangun rasa percaya dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Paminggir, aspek ini tercermin dalam penyampaian informasi yang akurat, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kompetensi petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku juga menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dimensi meyakinkan konsumen di KUA Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum berjalan optimal. Meskipun terdapat upaya dari beberapa petugas untuk menjelaskan prosedur dengan ramah, masyarakat mengeluhkan adanya inkonsistensi informasi, perubahan penjelasan antar petugas, dan minimnya kejelasan alur layanan. Keterbatasan sarana informasi, seperti tidak tersedianya papan pengumuman atau media penjelas lainnya, memperparah ketidakpastian masyarakat dalam memahami proses layanan. Selain itu, kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat turut menjadi penghambat dalam membangun rasa percaya.

Emphaty

Tegas

Sikap tegas dalam pelayanan publik merupakan cerminan dari kemampuan aparatur dalam menegakkan peraturan secara adil dan konsisten, tanpa memihak dan tetap berpedoman pada prosedur yang berlaku. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, ketegasan petugas diharapkan terwujud dalam bentuk penerapan regulasi administrasi pernikahan secara disiplin, tidak berubah-ubah, serta tidak terpengaruh oleh tekanan eksternal maupun kepentingan individu tertentu. Ketegasan ini penting untuk menjamin kesetaraan pelayanan dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan standar hukum dan administratif yang berlaku.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, ketegasan dalam pelayanan di KUA Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara masih dinilai kurang optimal. Meskipun petugas berupaya menegakkan aturan, seperti dalam penolakan terhadap permohonan nikah kilat yang tidak sesuai prosedur, masyarakat menilai bahwa penerapannya belum konsisten. Terdapat keluhan terkait perubahan aturan yang mendadak dan ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Hasil observasi juga mengindikasikan bahwa terdapat fleksibilitas berlebihan dalam menangani kasus-kasus tertentu, yang dapat menimbulkan ketidakadilan dan persepsi diskriminatif. Selain itu, praktik pelayanan tidak selalu selaras dengan prosedur tertulis, kemungkinan akibat belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan secara ketat.

Memahami kebutuhan konsumen

Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen merupakan salah satu dimensi esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang menuntut kemampuan penyedia layanan untuk mengenali, menyesuaikan diri, dan merespons secara tepat terhadap aspirasi serta kebutuhan spesifik masyarakat. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir, pemahaman ini meliputi perhatian terhadap aspek sosial, budaya, dan

administratif calon pengantin, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya formalistik, tetapi juga kontekstual dan relevan dengan realitas masyarakat setempat.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan di KUA Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum optimal. Meskipun terdapat inisiatif dari sebagian pegawai untuk memahami kondisi pribadi calon pengantin, seperti usia atau status pernikahan, namun masyarakat menilai bahwa pendekatan yang digunakan masih bersifat umum, prosedural, dan kurang memperhatikan aspek individual. Keluhan yang sering muncul antara lain informasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan, keharusan untuk menjelaskan kembali permasalahan, serta minimnya komunikasi dua arah antara petugas dan pengguna layanan. Observasi juga menunjukkan belum adanya mekanisme proaktif dalam menggali kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam, sehingga pelayanan yang diberikan belum mampu menyesuaikan diri secara efektif terhadap kondisi unik setiap pengguna. Keadaan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan pemahaman petugas, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diterima.

Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara

Faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu sebagai berikut : Faktor penghambat pertama, Akses jalan yang kurang mendukung. Kedua, Jarak antar desa yang jauh. Ketiga, Kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung Pertama, Kemampuan pegawai dalam melayani. Kedua, Adanya komitmen antar pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paminggir cukup optimal. Hal ini tercermin dari sejumlah indikator dalam dimensi kualitas pelayanan. Pertama, Pada aspek bukti fisik (tangibles), sarana dan prasarana masih belum optimal, ditandai dengan terbatasnya perangkat komputer dan printer yang sering mengalami gangguan, serta lemahnya sistem penyimpanan dokumen karena lemari arsip yang tidak sesuai standar. Kondisi gedung yang sempit, peralatan elektronik yang usang, dan penataan ruang yang kurang efisien juga menjadi hambatan dalam mendukung kenyamanan pelayanan. Kedua, Dalam aspek keandalan (reliability), kemampuan pegawai dalam melayani dinilai cukup optimal karena pelaksanaan tugas telah mengikuti prosedur yang berlaku. Namun, reliabilitas pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurangnya sarana penunjang, dan belum konsistennya ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Pelayanan yang dapat dipercaya sudah menunjukkan kemajuan, meskipun masih terdapat ketimpangan persepsi antara petugas dan masyarakat mengenai tingkat kepercayaan terhadap layanan. Ketiga, Sementara itu, dalam dimensi daya tanggap (responsiveness), kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan petugas serta sarana penunjang yang tidak memadai, sehingga masyarakat sering mengalami keterlambatan pelayanan, informasi yang tidak akurat, serta pelayanan yang kurang cermat. Keempat, Dari sisi jaminan (assurance), sikap ramah belum diterapkan secara menyeluruh oleh semua petugas, sementara kemampuan meyakinkan masyarakat masih kurang optimal akibat lemahnya komunikasi dua arah dan belum tersedianya fasilitas pendukung yang memadai. Kelima, Pada aspek empati (empathy), sikap tegas

belum sepenuhnya menjadi karakter dalam proses pelayanan, dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat masih belum dilakukan secara konsisten. Minimnya komunikasi dua arah dan ketiadaan sistem pencatatan kebutuhan pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan masih bersifat umum dan kurang personal.

Selain itu, terdapat faktor-faktor yang turut memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Hambatan utama meliputi kondisi infrastruktur jalan yang kurang memadai, jarak tempuh antar desa yang cukup jauh, serta jumlah pegawai yang terbatas. Sementara itu, faktor pendukungnya adalah kompetensi teknis petugas dalam melaksanakan tugas secara prosedural dan adanya semangat kolektif serta komitmen antar pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Anonim (1974) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan dan Tujuan Perkawinan'.
- Anonim (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim (2016) 'Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan'.
- Berliana, A.Z. (2023) 'Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cisolok Kabupaten Sukabumi'.
- Febryanto, B. (2024) *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran*.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Pasolong, H. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Sugiyono, P.D. (2021) *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D – MPA*. Bandung: Alfabeta.