

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

M A Bertrand Alexander¹, Irza Setiawan², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: Bertrandzabini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kecamatan Daha Selatan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori servqual, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pegawai serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pencatatan pernikahan telah dilaksanakan dengan baik. Keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan dan akurasi petugas dalam proses administrasi. Daya tanggap staf dinilai tinggi karena cepat dan sigap merespons kebutuhan masyarakat. Jaminan terhadap biaya sudah sesuai SOP dan Peraturan Presiden, meskipun ketepatan waktu terkadang terhambat karena keterbatasan sarana. Empati staf tergambar melalui komunikasi yang ramah dan perhatian personal terhadap pengguna layanan. Sementara itu, aspek bukti fisik menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia cukup memadai, meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal jumlah dan kondisi perangkat teknologi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di KUA Daha Selatan sudah baik namun masih perlu peningkatan dalam aspek pendukung teknis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pencatatan Pernikahan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of marriage registration services at the Office of Religious Affairs (KUA) in Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency, based on the five dimensions of service quality according to Tjiptono's theory: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The method used in this research is a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews and direct observations involving KUA staff and community members as service users. The results indicate that, in general, the marriage registration services have been implemented effectively. Reliability is reflected in the accuracy and precision of the administrative procedures carried out by the staff. Responsiveness is considered high, as the officers promptly address the needs of the public. Assurance in terms of service fees is in accordance with standard operating procedures (SOP) and Presidential Regulations, although punctuality is sometimes affected by limited resources. Empathy is demonstrated through warm communication and personal attention given to service users. Meanwhile, the tangible aspect shows that facilities are fairly adequate, despite some limitations in the number and condition of technological equipment. Overall, the quality of services at the KUA in Daha Selatan is satisfactory, although improvements are still needed in terms of technical support.

Keywords: Service quality, Marriage Registration, Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar dalam tugas aparatur negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah memberikan tanggung jawab kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas di sektor publik, penetapan standar pelayanan menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan. Manajemen kinerja sektor publik belum dapat dikatakan lengkap tanpa adanya standar pelayanan publik sebagai acuan bertindak. Standar pelayanan publik merupakan ukuran minimal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah. Dalam upaya memenuhi hal tersebut, setiap unit pelayanan wajib menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan bagi setiap jenis layanan. Standar ini mencakup serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di era informasi dan globalisasi yang berkembang pesat, penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat dan tepat menjadi keharusan. Jika hal ini diabaikan, dapat memicu gejolak sosial yang berujung pada disintegrasi bangsa. Dalam konteks tersebut, waktu menjadi sangat berharga bagi masyarakat, dan mereka mengharapkan pelayanan yang efisien, cepat, dan berkualitas. Kualitas layanan sendiri dapat dimaknai sebagai tingkat kepuasan penerima layanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 yang menjadi acuan bagi aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Namun demikian, realisasi kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala seperti akses layanan yang sulit, kedisiplinan pegawai yang rendah, serta kurangnya pembinaan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang semakin menyadari haknya untuk mendapatkan layanan yang layak.

Pelayanan publik juga sangat penting dalam urusan keagamaan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dalam peraturan ini, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang memiliki peran penting dalam pelayanan pencatatan pernikahan bagi umat Islam di wilayah kerjanya.

Dasar hukum pencatatan pernikahan tercantum dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974, yang menegaskan bahwa negara menjamin hak warga negara untuk membentuk keluarga melalui perkawinan yang sah dan tercatat. Pencatatan ini penting untuk menjamin hak-hak kependudukan seperti kelahiran, pernikahan, dan kematian.

Terkait biaya, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014, pernikahan yang dilakukan di KUA pada jam kerja tidak dikenakan biaya. Namun, jika dilaksanakan di luar jam kerja, dikenakan biaya sebesar Rp600.000.

Dalam konteks ini, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan pencatatan nikah yang prima kepada masyarakat. Berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan, antara lain:

1. Keluhan masyarakat terhadap keterlambatan penerbitan Buku Nikah, yang seharusnya diberikan segera setelah akad nikah.
2. Kurangnya kenyamanan dalam pelayanan, karena pegawai yang seharusnya melayani sering tidak berada di tempat, atau sedang ditugaskan ke kabupaten.
3. Minimnya sarana dan prasarana pendukung, seperti tidak adanya meja tamu di ruang tunggu, ketiadaan jaringan Wi-Fi untuk mendukung input data, dan tidak tersedianya pengeras suara

di ruang akad, yang mengakibatkan keluarga mempelai tidak bisa mendengar prosesi akad dengan jelas.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun KUA Daha Selatan telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, masih terdapat kendala yang perlu dievaluasi dan diperbaiki. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Daha Selatan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Akhmad Ramadhani (2021) Pertama, dilihat dari wujud ditemukan beberapa permasalahan yaitu dari indikator fasilitas peralatan yang juga masih kurang dari segi fasilitas kipas angin dan juga fasilitas genset besar untuk kelancaran pengoperasian komputer jika listrik padam. Kedua, dilihat dari kehandalan pada indikator standar pelayanan dan kemampuan petugas maka sudah berkualitas. Ketiga, dilihat dari empati pada indikator keramahan petugas memberikan pelayanan sudah baik. Keempat, dilihat dari jaminan pada indikator memberikan jaminan biaya dan waktu maka petugas sudah sesuai dengan prosedur.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Masalah yang akan diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan pencatatan pernikahan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Tjiptono, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Sasaran penelitian ini mencakup dua kelompok, yaitu pegawai/staf KUA sebagai pihak yang memberikan layanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan pencatatan pernikahan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber dari pihak pegawai KUA dan masyarakat yang menggunakan layanan, serta observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan di kantor KUA Daha Selatan. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai persepsi dan pengalaman para informan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan observasi dilakukan untuk melihat secara langsung interaksi pelayanan dan kondisi fisik fasilitas penunjang di lapangan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dianalisis berdasarkan kategori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono, kemudian disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan dan tantangan dalam pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Daha Selatan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Daha Selatan. Berikut ini penjabaran informasi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang menjadi objek dalam penelitian ini:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut teori dari Tjiptono (2019) Keandalan (reliability) adalah kemampuan seseorang untuk memberikan suatu layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dalam penelitian ini, konsep keandalan digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan publik di instansi tertentu. Untuk mengukur aspek ini, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi langsung kepada pegawai maupun masyarakat sebagai

pengguna layanan. Wawancara dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap keandalan pelayanan, seperti kesesuaian informasi, serta keakuratan proses administrasi. Sedangkan observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana petugas menjalankan tugasnya, apakah pelayanan diberikan sesuai prosedur, serta apakah petugas menunjukkan sikap profesional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dengan pendekatan ini, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai tingkat keandalan pelayanan berdasarkan teori Tjiptono, baik dari perspektif penyedia layanan maupun pengguna layanan itu sendiri.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KUA sudah dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan SDM sudah bagus seperti mengoperasikan IT dan komputer sudah mampu, seperti operator SIMKA. Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan pelayanan dari KUA masyarakat mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA sangat memuaskan, mulai dari kesesuaian informasi, serta keakuratan proses administrasi. Petugasnya memeriksa semua berkas satu per satu dan menjelaskan apa saja yang kurang sehingga menjamin keakuratan proses administrasi.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan dengan tanggap.

Dalam penelitian ini, aspek daya tanggap diteliti untuk mengetahui sejauh mana staf pelayanan menunjukkan sikap sigap, cepat, dan bersedia membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian terhadap daya tanggap dilakukan melalui wawancara langsung kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan serta observasi terhadap interaksi staf dengan pengguna layanan.

Melalui wawancara, peneliti menggali pengalaman pengguna layanan mengenai bagaimana reaksi staf saat dihadapkan pada keluhan, pertanyaan, atau permintaan bantuan, serta apakah mereka merasa dilayani dengan cepat dan ramah. Sementara itu, observasi digunakan untuk mencatat secara langsung sikap dan respons staf selama proses pelayanan berlangsung, termasuk kecepatan tanggapan terhadap antrian, kesediaan menjawab pertanyaan, dan kesiapan dalam memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih konkret mengenai implementasi daya tanggap dalam praktik pelayanan, sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh teori.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa para pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan tanggap dalam memberikan pelayanan. Dari pengakuan masyarakat yang mengunjungi kantor KUA Daha Selatan mereka mengakui bahwa para pegawai sangat tanggap dengan keluhan, pertanyaan, atau permintaan bantuan, serta melayani dengan cepat dan ramah.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, serta keragu-raguan.

Dalam penelitian ini, aspek jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden. Penilaian ini

dilakukan melalui wawancara kepada pengguna layanan serta observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan.

Wawancara bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan, apakah proses pelayanan diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditentukan dalam SOP, serta sejauh mana petugas memberikan informasi waktu yang jelas sejak awal. Selain itu, wawancara juga menggali pandangan masyarakat terkait transparansi biaya layanan, termasuk apakah tarif yang dikenakan sesuai dengan aturan resmi yang berlaku tanpa adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak dijelaskan.

Sementara itu, observasi difokuskan pada pelaksanaan pelayanan secara langsung, khususnya pada kesesuaian waktu penyelesaian dengan waktu standar dalam SOP, serta keterbukaan informasi biaya oleh staf kepada pengguna layanan. Pengamatan ini juga mencakup sikap staf dalam menjelaskan alur waktu dan komponen biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, guna memastikan bahwa jaminan terhadap waktu dan biaya benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Pendekatan kombinasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas jaminan pelayanan dalam aspek ketepatan waktu dan biaya, yang merupakan bagian penting dari prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden dan perundang-undangan yang relevan.

Mahmudi (Revinda,2021) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Daha Selatan, aspek jaminan terhadap biaya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pegawai KUA menyatakan bahwa mereka senantiasa mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Peraturan Presiden dalam menetapkan biaya pelayanan, tanpa adanya pungutan tambahan di luar tarif resmi yang telah ditetapkan. Pernyataan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan beberapa pengunjung layanan yang menyampaikan bahwa mereka tidak dikenakan biaya lebih, dan seluruh pembayaran dilakukan secara transparan dan sesuai prosedur. Namun demikian, dalam hal jaminan terhadap ketepatan waktu, pegawai mengakui bahwa masih terdapat kendala teknis di lapangan yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan kuota buku nikah yang terkadang habis sebelum pengiriman berikutnya tiba, serta hanya tersedia satu unit printer yang digunakan untuk mencetak seluruh dokumen layanan, sehingga menimbulkan antrean dan perlambatan proses administratif. Meski begitu, sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa pelayanan tetap berjalan dalam waktu yang wajar dan dapat diterima, terlebih karena petugas memberikan penjelasan secara terbuka mengenai alasan keterlambatan tersebut. Dari hasil observasi langsung, tampak bahwa pelayanan dilakukan dengan cukup tertib dan sesuai prosedur, staf memberikan penjelasan tentang biaya dan durasi proses secara terbuka kepada pengguna layanan, serta terdapat papan informasi tarif yang dipasang di ruang pelayanan sebagai bentuk transparansi. Kendala yang ada, meskipun memengaruhi ketepatan waktu, tetap dikelola dengan komunikasi yang baik oleh staf sehingga tidak menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Dalam penelitian ini, empati dijadikan fokus untuk menilai sejauh mana staf pelayanan mampu membangun hubungan yang hangat dan komunikatif dengan masyarakat, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masing-masing individu. Untuk mengevaluasi aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan dan observasi langsung terhadap interaksi antara staf dan masyarakat.

Wawancara digunakan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa didengar, dihargai, dan diperhatikan secara personal oleh staf pelayanan. Responden juga ditanya apakah mereka merasa staf memahami kondisi dan kebutuhan mereka secara individu, serta apakah staf bersedia meluangkan waktu untuk menjelaskan hal-hal yang mungkin belum dipahami oleh pengguna layanan.

Sementara itu, observasi dilakukan untuk memperhatikan bagaimana staf menyapa, mendengarkan, dan merespons masyarakat, termasuk kemampuan mereka menjalin komunikasi yang ramah, tidak terburu-buru, dan tetap menghargai perbedaan kebutuhan setiap orang. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan empati dalam praktik pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam konsep dasar teori yang digunakan.

Menurut Parasuraman dalam Ade Suriani (2020:8), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Hasil wawancara dan observasi mengenai aspek empati dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Daha Selatan menunjukkan bahwa secara umum staf telah menunjukkan sikap yang ramah, tulus, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai, mereka menyatakan bahwa seluruh staf berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan sikap tulus, sopan, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Staf mengaku selalu berusaha menyapa dan melayani masyarakat dengan ramah, serta menjelaskan prosedur dengan sabar apabila ada pengguna layanan yang masih belum memahami alur pelayanan. Hal ini juga diperkuat oleh keterangan dari para pengunjung yang menyampaikan bahwa mereka merasa dihargai dan diperhatikan secara personal selama proses pelayanan berlangsung. Beberapa responden mengatakan bahwa staf KUA melayani dengan sopan dan tulus, serta bersedia mendengarkan dan menjawab pertanyaan mereka dengan sabar. Meskipun demikian, beberapa pengunjung juga mengungkapkan bahwa pada saat kondisi kantor sedang ramai dan banyak masyarakat yang datang bersamaan, pegawai terlihat sangat sibuk dan kurang menampilkan senyuman seperti biasanya. Namun hal tersebut tidak dianggap sebagai masalah besar karena pelayanan tetap diberikan secara profesional dan tidak terburu-buru. Hasil observasi mendukung temuan tersebut, di mana staf tampak berusaha menjalin komunikasi yang hangat dan menghargai setiap individu, meskipun dalam situasi padat mereka cenderung lebih fokus bekerja dibandingkan menjaga interaksi non-verbal seperti senyuman. Secara keseluruhan, penerapan empati dalam pelayanan di KUA Daha Selatan sudah tercermin dengan baik, meskipun terdapat sedikit tantangan dalam mempertahankan kualitas interaksi saat beban kerja meningkat.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini, aspek bukti fisik diteliti untuk menilai sejauh mana kondisi

sarana dan prasarana pendukung pelayanan dapat mencerminkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian terhadap aspek ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap lingkungan pelayanan, serta wawancara dengan pengguna layanan untuk mengetahui pengalaman mereka terkait kenyamanan dan ketersediaan fasilitas.

Observasi diarahkan pada kondisi gedung, ruang tunggu, kebersihan lingkungan, ketersediaan perlengkapan seperti meja, kursi, komputer, serta alat komunikasi yang digunakan staf. Peneliti juga mencatat penampilan staf dari segi kerapian, penggunaan atribut resmi, dan kesesuaian penampilan dengan standar profesional pelayanan.

Sedangkan wawancara dilakukan untuk menggali persepsi masyarakat mengenai kenyamanan fasilitas, kemudahan akses, serta kesan visual terhadap lingkungan pelayanan secara keseluruhan. Hal ini termasuk penilaian terhadap keterbacaan papan informasi, keberadaan petunjuk pelayanan, serta kelengkapan alat yang digunakan dalam proses layanan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas bukti fisik yang dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam teori.

Hasil wawancara dan observasi terhadap aspek bukti fisik (tangible) di Kantor Urusan Agama (KUA) Daha Selatan menunjukkan bahwa secara umum terdapat ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, meskipun masih terbatas dan belum sepenuhnya ideal. Berdasarkan wawancara dengan pegawai, disampaikan bahwa fasilitas seperti mikrofon dan speaker untuk kegiatan resmi serta ruang tunggu bagi masyarakat telah tersedia, sehingga dapat menunjang kegiatan pelayanan secara umum. Namun, pegawai juga mengakui bahwa perangkat pendukung seperti laptop dan komputer hanya tersedia satu unit, dan kondisinya sudah cukup tua, sehingga seringkali tidak berjalan optimal. Selain itu, printer untuk PC hanya satu unit, dan printer fotokopi juga hanya satu, yang menyebabkan proses pencetakan dokumen terkadang memerlukan waktu lebih lama, terutama saat pelayanan sedang padat. Pegawai juga menyampaikan bahwa tidak tersedia genset (generator cadangan listrik), sehingga apabila terjadi pemadaman listrik, pelayanan terpaksa tertunda karena tidak ada sumber daya listrik alternatif. Di sisi lain, wawancara dengan pengunjung menunjukkan bahwa masyarakat tidak terlalu memperhatikan kelengkapan atau kondisi perlengkapan kantor selama pelayanan dapat berjalan lancar dan petugas melayani dengan baik. Pengunjung merasa bahwa kenyamanan ruang tunggu sudah cukup dan pelayanan tetap bisa diakses dengan mudah. Berdasarkan observasi langsung, peneliti mencatat bahwa kondisi fisik gedung dan ruang tunggu tergolong bersih dan tertata, serta petugas hadir dengan penampilan yang rapi dan mengenakan atribut resmi, sesuai standar pelayanan publik. Namun, tampak bahwa keterbatasan jumlah perangkat teknologi menjadi tantangan tersendiri dalam efektivitas pelayanan, terutama ketika terjadi antrian atau lonjakan pengguna layanan. Meskipun demikian, karena komunikasi staf yang baik dan alur pelayanan yang lancar, keterbatasan ini tidak terlalu menurunkan tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa bukti fisik di KUA Daha Selatan telah tersedia namun masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal modernisasi perangkat dan penyediaan cadangan daya, agar mampu mendukung pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan di KUA kecamatan Daha Selatan, faktor-faktor ini terbagi menjadi 2 yaitu faktor pendorong dan penghambat, berikut penjelasannya:

1. Faktor Pendukung

Adapun beberapa faktor pendukung bagi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan:

a. Komitmen dan Profesionalisme Pegawai

Salah satu faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan di KUA Daha Selatan adalah adanya komitmen dari pegawai untuk memberikan pelayanan dengan sikap profesional. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan tulus dalam melayani masyarakat. Mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berusaha menjalin interaksi yang komunikatif, sabar, dan penuh empati. Sikap ini mencerminkan kesadaran pegawai akan pentingnya pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab moral dan sosial terhadap masyarakat.

b. Kepatuhan terhadap SOP dan Regulasi Biaya

Prosedur (SOP) dan Peraturan yang Berlaku Pegawai KUA diketahui mengikuti dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta ketentuan biaya sesuai dengan Peraturan Presiden yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya transparansi dalam aspek keuangan dan kejelasan dalam prosedur pelayanan. Pengguna layanan yang diwawancarai menyatakan bahwa biaya yang dikenakan sesuai aturan, tanpa adanya pungutan liar atau penambahan biaya yang tidak resmi. Kepatuhan ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga.

c. Responsivitas Tinggi dalam Melayani

Responsivitas pegawai menjadi nilai tambah dalam pelayanan pencatatan pernikahan. Berdasarkan pengamatan langsung, pegawai cukup cepat dalam merespons pertanyaan maupun permintaan masyarakat. Mereka juga sigap dalam menangani dokumen yang masuk dan tidak menunda-nunda pelayanan. Kecepatan dan kesigapan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan secara efisien, terutama dalam pengurusan dokumen yang bersifat mendesak.

d. Ketersediaan Fasilitas Dasar Pelayanan

Pelayanan Meskipun tidak dalam kondisi ideal, beberapa fasilitas fisik penunjang pelayanan telah tersedia dan berfungsi dengan baik. KUA Daha Selatan memiliki ruang tunggu, mikrofon, dan speaker yang dapat digunakan untuk keperluan komunikasi atau penyampaian informasi kepada masyarakat secara kolektif. Keberadaan fasilitas ini menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung kelancaran proses pencatatan pernikahan.

2. Faktor penghambat

Adapun beberapa faktor penghambat bagi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan:

a. Keterbatasan Perangkat Teknologi dan Sarana Kerja

Teknologi Salah satu hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan adalah keterbatasan perangkat teknologi. Saat ini, KUA Daha Selatan hanya memiliki satu unit laptop dan satu unit komputer, yang kondisinya sudah cukup tua dan rentan mengalami gangguan teknis. Selain itu, hanya tersedia satu printer dan satu mesin fotokopi yang digunakan bersama oleh seluruh pegawai. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan dokumen ketika alat tersebut sedang digunakan oleh pegawai lain atau mengalami kerusakan. Tidak tersedianya genset juga menjadi kendala ketika terjadi pemadaman listrik,

yang dapat menghentikan seluruh aktivitas pelayanan.

b. Ketidaktersediaan Buku Nikah Secara Konsisten

Terbatasnya Kuota Buku Nikah Faktor lain yang menghambat pelayanan adalah kekurangan pasokan buku nikah. Dalam beberapa kasus, pelayanan pencatatan pernikahan tidak dapat diselesaikan tepat waktu karena buku nikah belum tersedia atau masih menunggu pengiriman dari instansi terkait. Kekurangan ini menyebabkan keterlambatan dalam penyerahan dokumen kepada pasangan yang telah menikah, dan bisa memengaruhi persepsi masyarakat terhadap ketepatan dan profesionalitas pelayanan.

c. Beban Layanan yang Meningkat di Waktu Tertentu

Peningkatan Volume Pengunjung dalam Waktu Tertentu Ketika jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus pencatatan pernikahan meningkat secara signifikan, pegawai sering kali kewalahan. Dalam kondisi ramai, beberapa pegawai tampak tergesa-gesa dan tidak sempat memberikan layanan secara personal atau ramah seperti biasanya. Meskipun sikap ini tidak disengaja dan sebagian besar masyarakat tetap merasa terlayani dengan baik, keterbatasan sumber daya manusia yang tidak seimbang dengan volume layanan menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas secara konsisten.

d. Kurangnya Koordinasi dan Terjadinya Saling Lempar Tugas

Kurangnya Koordinasi dan Terjadinya Praktik Saling Lempar Tugas Faktor penghambat lain yang cukup signifikan adalah kurangnya koordinasi internal antarpegawai, terutama ketika ada pegawai yang tidak hadir di kantor pada jam kerja karena mengikuti perjalanan dinas atau menghadiri urusan lain di luar. Dalam situasi seperti ini, sering terjadi praktik saling lempar tugas di antara pegawai yang sedang berada di kantor. Tugas yang seharusnya segera ditangani menjadi tertunda karena tidak ada kejelasan siapa yang harus bertanggung jawab. Hal ini bukan hanya memengaruhi efisiensi pelayanan, tetapi juga bisa menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat yang tidak tahu kepada siapa harus bertanya atau menyerahkan berkas.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di KUA Daha Selatan secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Pelayanan dinilai andal karena ketepatan dan ketelitian dalam proses administrasi cukup terjaga, meskipun terdapat kendala teknis seperti keterbatasan perangkat dan ketersediaan buku nikah. Daya tanggap pegawai tergolong tinggi, terlihat dari kesiapan mereka dalam memberikan bantuan dan merespons permintaan masyarakat. Jaminan terhadap kepastian biaya telah sesuai dengan SOP yang berlaku, meskipun ketepatan waktu pelayanan kadang terkendala oleh keterbatasan sarana. Dalam hal empati, staf menunjukkan sikap ramah, sopan, dan perhatian, walaupun saat beban kerja tinggi, kualitas komunikasi cenderung menurun. Sementara dari aspek bukti fisik, fasilitas dasar telah tersedia namun masih perlu ditingkatkan terutama pada perangkat teknologi yang mendukung kelancaran layanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Daha Selatan sudah mencerminkan prinsip pelayanan publik yang baik, meskipun masih diperlukan upaya perbaikan pada beberapa aspek teknis dan koordinatif.

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, meskipun pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Daha Selatan telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran konstruktif sebagai rekomendasi perbaikan ke depan, baik dari sisi teknis maupun manajerial.

1. **Pengadaan dan Pembaruan Sarana Teknologi**
Pemerintah atau pihak terkait sebaiknya melakukan pengadaan ulang atau pembaruan perangkat kerja seperti komputer, laptop, printer, dan mesin fotokopi agar proses administrasi dapat berjalan lebih efisien dan tidak terganggu oleh keterbatasan alat.
2. **Peningkatan Manajemen Persediaan Buku Nikah**
Diperlukan sistem manajemen logistik yang lebih baik untuk memastikan ketersediaan buku nikah secara konsisten, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam penerbitan dokumen resmi bagi pasangan yang menikah.
3. **Penambahan dan Pemerataan Jumlah Pegawai**
KUA perlu mempertimbangkan penambahan jumlah pegawai, khususnya pada hari-hari sibuk, agar beban pelayanan dapat dibagi rata dan kualitas komunikasi serta sikap empatik tetap terjaga meskipun dalam kondisi sibuk.
4. **Penguatan Koordinasi Internal dan Penegakan Tugas**
Diperlukan sistem koordinasi kerja yang lebih jelas agar tidak terjadi saling lempar tugas saat ada pegawai yang tidak berada di tempat. Penegakan tanggung jawab masing-masing pegawai perlu ditekankan demi menjaga kelancaran pelayanan.
5. **Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi**
Memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai dalam aspek pelayanan publik, komunikasi, dan etika kerja dapat meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, serta memperkuat integritas dalam menjalankan tugas.

Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Daha Selatan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ramadhani. (2021). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tidak Diterbitkan.
- 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.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administrais*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Revinda. (2021). Manajemen pelayanan publik. Medan: Yayasan kita menulis
- Suriane, Ade dan Nolanda. (2020). Kualitas pelayanan publik. STIAMI Jakarta.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Edisi pertama. Surabaya: unitomo press