JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

# KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PEMATANG KARAU KABUPATEN BARITO TIMUR

**Ahmad Thalibin[1], Irza Setiawan[2], Nida Urahmah[3]**
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: thalibin219@gmail.com

**ABSTRAK**

Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan terdapat dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019. Oleh sebab itu perlu adanya unit pelaksanaan teknis pada Kementrian Agama di tingkat kecamatan untuk melaksanakan pelayanan pencatatan nikah. permasalahan yang ada pada KUA Kecamatan Pematang Karau mengenai pencatatan nikah yaitu keterlambatan menerima buku nikah, kurangnya kenyaman masyarakat dalam pelayanan nikah, kurangnya prasarana pendukung di KUA Pematang Karau. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah pada kantor urusan agama kecamatan pematang karau. Hasil penelitian tentang Pelayanan Pencatatan Nikah Di KUA Pematang Karau kurang baik, dilihat dari indikator; Pertama, prasarana belum memadai,; kedua, kehandalam dalam memberikan layanan kurang baik; ketiga, ketelitian pelayanan cukup baik; keempat, daya tanggap pegawai kurang; kelima, pelayanan cepat dan tepat kurang baik; keenam, jaminan pelayanan kurang baik; ketujuh, jaminan biaya dalam pelayanan cukup baik; kedelapan, empati dari pegawai cukup baik; Faktor penghambat pelayanan; kurangnya kemampuan, kurangnya prasarana, tidak dapat menjamin tepat waktu. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau adalah mengajukan kepada pemerintah tentang kekurangan yang ada pada KUA Kecamatan Pematang karau khususnya dibidang sarana prasarana. Untuk meningatkan pelayanan nikah pada KUA Pematang Karau maka disarankan kepada Kepala KUA agar melengkapi prasarana pendukung, dan memberikan pelatihan kepada pegawai yang kurang kemampuannya, kepada seluruh pegawai agar meningkatkan pelayanan dan kepekaan terhadap masyarakat, kepada masyarakat agar dapat memberikan saran dan masukan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pernikahan

***ABSTRACT***

*The legal basis for the importance of marriage registration is contained in Law Number 16 of 2019. Therefore, it is necessary to have a technical implementation unit at the Ministry of Religion at the sub-district level to carry out marriage registration services. The problems that exist at the KUA Pematang Karau District regarding marriage registration are delays in receiving marriage books, lack of public comfort in marriage services, lack of supporting infrastructure at KUA Pematang Karau. The aim of this research is: to find out the quality of marriage registration services at the Pematang Karau sub-district religious affairs office. The results of research on Marriage Registration Services at KUA Pematang Karau are not good, seen from the indicators; First, the infrastructure is inadequate; second, the depth in providing services is not good; third, the accuracy of the service is quite good; fourth, employee responsiveness is lacking; fifth, fast and precise service is not good; sixth, service guarantees are not good; seventh, guaranteed costs for services are quite good; eighth, empathy from employees is quite good; Service inhibiting factors; lack of capability, lack of infrastructure, cannot guarantee on time. An effort to overcome the inhibiting factors in marriage registration services at the Pematang Karau District Religious Affairs Office is to submit to the government about the deficiencies that exist in the Pematang Karau District KUA, especially in the field of infrastructure. To improve marriage services at KUA Pematang Karau, it is recommended that the Head of KUA complete supporting infrastructure, and provide training to employees who lack the ability, to all employees to improve service and sensitivity to the community, to the community so they can provide suggestions and input.*

***Keywords:*** *Service Quality, Wedding*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur Negara sesuai dengan UUD 1945 alinea 4, yaitu segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut pemerintah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada Aparatur Sipil Negara untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pelayanan di lingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Yang Mewajibkan Setiap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Menetapkan dan Menerapkan Standar Pelayanan Publik Untuk Setiap Jenis Pelayanan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan mempunyai tugas diantaranya adalah melaksanakan pelayanan pencatatan pernikahan kepada masyarakat Islam diwilayah kerjanya. Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan adalah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 atas perubahan Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 bahwa Negara menjamin hak warga negara untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah serta beberapa ketentuan dalam undang-undang sebelumnya yaitu Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974.

Berdasarkan observasi awal penulis menemukan permasalahan yang terjadi pada Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur. Ada beberapa masalah fenomena yang penulis dapati saat observasi awal diantaranya: Masih adanya pasangan yang terkadang mengalami keterlambatan menerima Buku Nikah yang seharusnya diberi setelah akad nikah. Hal ini dikarenakan pegawai yang bekerja di bidang tersebut hanya 1 orang saja sehingga keluhan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur terutama pada Pencatatan Pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah.

Kurangnya kenyaman masyarakat dalam pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang berurusan sering terbolak balik pada jam kerja yang seharusnya pegawai berada di kantor dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. pegawai tidak dapat melayani disebabkan pegawai yang bersangkutan ada kegiatan kerja di luar kantor sehingga tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal.

Kurangnya fasilitas pendukung pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur. Hal ini dilihat dari tidak adanya meja tamu di ruang tunggu dan jaringan Wifi sehingga menghambat dalam penginputan data.

## METODE

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan pematang karau kabupaten barito timur, faktor apa yang mempengaruh dan upaya untuk mengatasi faktor penghambat. Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti fokus menurut menurut Parasuraman, Irawan dalam bukunya Hayat (2018:83) tentang kualitas pelayanan dengan

indicator Bukti fisik (Tanggible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsivitas), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empaty). Teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data model interaktif. Analisis ini merujuk pada konsep menurut Spardley membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Tahapan penelitian kualitatif menurut spardley yaitu: Analisis Domain, Analisis Taksonomi, Analisis Kompensional, dan Analisis Tema Kultural.

## PEMBAHASAN

1. Bukti Pisik (*Tangible*)
   a. Kualitas Pelayanan Berupa Sarana Pisik Perkantoran

      Hasil penelitian kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur Berupa Sarana Pisik Perkantoran menunjukkan bahwa dapat disimpulkan prasarana yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau masih belum baik sehingga pelayanan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelayanan yang di berikan. Berdasarkan kesimpulan hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Irawan dalam bukunya hayat (2018:83) berkenaan dengan indikator fasilitas fisik perkantoran yang ada pada KUA Kecamatan Pematang Karau karena masih ada beberapa perasarana yang kurang sehingga dapat pelayanan prima pada KUA Kecamatan Pematang Karau tersebut.
2. Kehandalan (*Reability*)
   a. Kemampuan Dalam Memberikan Pelayanan

      Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan bahwa pelayanan pada KUA Kecamatan Pematang Karau masih kurang baik karena kantor tersebut kekurangan pegawai dan kurangnya kemampuan pegawai di bidang IT. Berdasarkan hal ini tidak sesuai dengan Teori yang di kemukakan oleh Parasurama, Irawan dalam Bukunya Hayat (2018:83) Yaitu berkaitan dengan kehandalan (reability) pada indikator kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karena masih ada masyarakat yang merasa belum puas dengan kemampuan layanan pegawai KUA Kecamatan Pematang Karau tersebut.

   b. Ketelitian Dalam Memberikan Pelayanan

      Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur, dapat disimpulkan bahwa ketelitian dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau cukup baik, dapat dilihat dari cara dan kepedulian mereka untuk tetap memberikan yang terbaik kepada setiap masyarakat. Berdasarkan kesimpulan di atas sesuai dengan Teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Irawan dalam bukunya Hayat (2018:83) Berkenaan dengan Indikator ketelitian dalam memberikan pelayanan karena para pegawai KUA tersebut selalu teliti dalam memeriksa berkas Nikah dan selama ini belum pernah terjadi kesalahan data pernikahan.
3. Daya Tanggap (*Respossiveness*)
   a. Tanggap Terhadap Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

      Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberika pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik karena tidak adanya pegawai penjaga, pintu depan yang sering tertutup, masyarakat yang disuruh menunggu, serta tidak ada pegawai yang mengarahkan masyarakat yang datang. Sehingga pelayanan yang bagus itu bahwa Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan harrus mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku bagi orang yang mendapatkan pelayanan sehingga diperlukan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Berdasarkan hasil kesimpulan hal ini tidak sesuai dengan teori yang di

kemukakan oleh Parasuraman, Irawan dalam bukunya Hayat (2018:83) berkenaan dengan daya tangga (responsivenes) maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap apa yang di inginkan masyarakat. Karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan.

b. Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat

Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur menunjukkan bahwa pelayanan cepat dan tepat masih kurang baik karena terkendala dengan prasarana serta sedikit tenaga pegawai yang melayani. Jika di kaitkan dengan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Irawan dalam bukunya Hayat (2018:83) berkenaann dengan indikator daya tangga (responsivenes) maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena belum terlaksana seperti apa yang di inginkan masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Jaminan Tepat Waktu

Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur menunjukkan bahwa jaminan pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau masih kurang baik karena belum terlaksana sesuai yang mereka inginkan dan masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan dalam hal jaminan waktu yang mereka janjikan. Berdasarkan kesimpulan di atas hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Irawan (2018:83) pada indikator jaminan pelayanan tepat waktu serta kemampuan seorang pegawai memberikan pelayanan dengan segera belum terlaksana dengan baik, dan masih ada masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan menerima buku nikah sehingga belum bisa memuaskan masyarakat.

b. Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur menunjukkan bahwa jaminan biaya dalam pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau cukup baik, karena sudah sesuai dengan SOP yang mereka terapkan sehingga tidak ada permasalahan dalam hal indikator jaminan biaya pelayanan nikah. Berdasarkan kesimpulan hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Irawan (2018:83) pada indikator jaminan biaya pelayanan nikah karena sesuai dengan SOP Kantor Urusan Agama yang diperintahkan oleh pemerintah.

5. Empati (*Emphaty*)

a. Sikap Tulus Dan Ramah Terhadap Mayarakat

Hasil penelitan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur diketahui bahwa rasa empati dari pegawai KUA Kecamatan Pematang Karau sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari cara pegawai berkomunikasi serta kepedulian yang mereka berikan kepada masyarakat maupun calon mempelai yang akan menikah. Dari ketulusan dan keramahan tersebut para pegawai sudah mampun memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan kesimpulan di atas sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Irawan dalam bukunya Hayat (2018:18) berkaitan dengan indikator sikap tulus dan ramah, karena kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah serta sopan santun pegawai sudah dapat meberikan keyakinan serta kepuasan masyarakat.

6. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur yaitu sarana dan prasarana, daya tanggap, dan jaminan ketepatan waktu.
7. Upaya Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kabupaten Barito Timur yaitu mengajukan kepada pemerintah.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di berikan kurang baik hal itu dapat dilihat dari indikator sebagai berikut; Pertama, prasarana yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau masih belum baik sehingga dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Kedua, Kehandalam dalam memberikan pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kurang baik karena kantor tersebut kekurangan pegawai dan kurangnya kemampuan pegawai di Bidang IT; Ketiga, ketelitian dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau cukup baik, dapat dilihat dari cara dan kepedulian mereka untuk tetap memberikan yang terbaik kepada setiap masyarakat; keempat, daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang baik karena tidak adanya pegawai yang menjaga di depan pintu dan pintu sering tertutup, sehingga masyarakat diminta untuk menunggu ketika datang, serta tidak ada pegawai yang mengarahkan masyarakat yang datang; kelima, pelayanan cepat dan tepat kurang baik karena terkendala dengan prasarana serta sedikit tenaga pegawai yang melayani; keenam, jaminan pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau kurang baik karena belum terlaksana sesuai yang mereka inginkan dan masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan dalam hal jaminan waktu yang mereka janjikan, seperti keterlambatan dalam menerima buku nikah; ketujuh, jaminan biaya dalam pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau cukup baik, karena sudah sesuai dengan SOP yang mereka terapkan sehingga tidak ada permasalahan dalam hal indikator jaminan biaya pelayanan nikah; kedelapan, rasa empati dari pegawai KUA Kecamatan Pematang Karau sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari cara pegawai berkomunikasi serta kepedulian yang mereka berikan kepada masyarakat maupun calon mempelai yang akan menikah.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Dilingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan

Anonim, Peraturan Pemerintah Republik Indinesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Anonim, Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Anonim, Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penetapan standar pelayanan

Anonim, 2022. Gambaran Umum Lokasi penelitian. Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur

Dwiyanto, 2022. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaboratif, Edisi kedua. Yogyakarta: CV Ykg UGM Press

Hayat, 2018. Kebijakan Publik. Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi. Malang: CV Intrans Publishing

Ismail, 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendikia

Jamaludin, 2016. Buku Ajar Perkawinan. Sulawesi: Unimal Press

Mahmudi, 2019. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: CV UPP STIM YKPN

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Rahmat A.S. 2019, Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung, Skripsi Sarjana Strata 1 (S1) Pada UIN Radan Intan Lampung

Suriani Ade, 2020. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Untitomo Press

Satria Ayu, 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik Dikantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang, Skripsi Sarjana Strata 1 (S1) Pada FTI UIN Palembang

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: CV Alfabeta

Timpenyusun, 2023. Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (SI), Sekolah Tingi Ilmu Administrasi Stia Amuntai

Tangkilisan Hassel Nogi S., 2015. Manajemen Publik. Jakarta: PT Trasindo