

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19

Oleh :

Siti Paulina

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: Nanafaulina8@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the quality of services in the Office of Religious Affairs (KUA) Paringin sub-district. The method used is descriptive with qualitative analysis. Data collection techniques are observation, documents and interviews. The informants in this study were four KUA employees and five catin who carried out the marriage. The results of this study indicated the services that has been provided by the KUA to catin in the process of registering marriages is good. These results are based on an analysis of six service quality indicators according to Zeithmal, et al in Hadriansyah (2011: 47), namely: competence, reliability, credibility, access, tangible, and responsiveness. Based on the competence aspect, the Office of Religious Affairs (KUA) of the Paringin sub-district has good knowledge and skills in providing services. It included in terms of providing information about the marriage registration process, requirements and delivering information about changes to existing regulations related to the covid-19 pandemic. Then, based on the aspect of reliability, the Office of Religious Affairs (KUA) of the Paringin sub-district was able to create the promised services accurately and responsively. According to the time accuracy, the service of the Office of Religious Affairs (KUA) in Paringin sub-district is not good. It is related with employees presence list during working hours. In the aspect of credibility, the Office of Religious Affairs (KUA) Paringin sub-district carries out services correctly and it is accordance with work procedures and specified time standards to attract public trust in providing services, especially services in marriage registration. In the aspect of access, the Office of Religious Affairs (KUA) Paringin sub-district provides good, fast and easy services to help people who need marriage registration services. According to the tangible aspect, the Office of Religious Affairs (KUA) Paringin sub-district provides adequate service facilities however there are some facilities that have minimum criteria, such as the absence of a television, the lack of a fan and the absence of a chair in front of the KUA. In the aspect of responsiveness, the Office of Religious Affairs (KUA) of the Paringin sub-district is spry and responsive in providing services to catin.

Pendahuluan

Menurut ketentuan dalam Pasal 1 undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Pengertian pernikahan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa. Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia dari generasi ke generasi, pernikahan juga berfungsi mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berasaskan saling menolong dalam wilayah kasih sayang serta penghormatan. Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu dengan adanya pencatatan pernikahan. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama berfungsi sebagai Penyelenggara statistik, dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan, pelaksanaan pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan pencatatan nikah. Realisasi pencatatan itu melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami. Akta tersebut dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan untuk mendapatkan haknya. Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan

pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dimasa pandemi covid-19 pada tahun 2020 di kota Paringin Kabupaten Balangan semakin meningkat. Hingga pemerintah kita Banjarmasin melayangkan Surat Keputusan walikota Banjarmasin nomor 446 Tahun 2020 tentang pemberlakuan pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (covid 19) di kota Banjarmasin.

Masa pandemi COVID-19 di awal tahun 2020 juga mempengaruhi beberapa ketentuan yang berlaku pada pelayanan pencatatan nikah. Berdasarkan surat edaran pada tanggal 10 Juni 2020 yang dikeluarkan oleh Menteri Agama dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang panduan dan ketentuan pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi Covid-19, dapat dilihat bahwa beberapa prosedur dan persyaratan pelayanan pencatatan nikah mengalami perubahan. Salah satu perubahan yang ditemukan adalah pendaftaran pernikahan yang dilakukan secara online.

Hal ini membuat masyarakat kesulitan dalam prosedur pendaftaran online. Masyarakat terkendala dengan tidak adanya proses tatap muka antara masyarakat dengan pegawai pelayanan KUA dalam proses pencatatan nikah. Hal ini terbukti hanya satu orang yang melakukan registrasi pencatatan nikah selama pendaftaran online dibuka. Oleh karena itu, perlu diketahui lebih lanjut bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh KUA selama pandemi dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin pada masa pandemi Covid-19?

Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan

nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin pada masa Pandemi Covid-19?

Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok atau instansi demi memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dianggap berhasil berdasarkan kualitas yang dimiliki dalam pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri dapat diketahui dengan melihat pendapat dan persepsi yang diberikan oleh konsumen yang telah diberikan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang baik dan mampu memuaskan konsumen (Raudah, 2020). Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Ratminto, 2005:19):

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan

penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hadriansyah (2011: 47), sepuluh indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan

- konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
 - g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
 - h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
 - i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
 - j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

3. Pencatatan Nikah

Kantor Urusan Agama adalah merupakan lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan dalam masalah perkawinan. Salah satu kewenangan tersebut adalah sebagai lembaga yang mencatat perkawinan. Perkawinan di Indonesia, ada perkawinan yang tercatat dan ada perkawinan yang tidak tercatat, baik sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan maupun setelahnya.

Berdasarkan peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia undang-undangan No. 11 thn. 2007 tentang pencatatan pernikahan, perlu adanya persyaratan yang dipenuhi oleh calon pengantin dalam pengajuan pencatatan nikah, yaitu:

1. Surat Pemberitahuan Kehendak Nikah (N7) dari kepala desa/lurah sesuai alamat KTP.

2. Pas foto berwarna ukuran 2x3 masing-masing 3 lembar dan ukuran 4x6 masing-masing 3 lembar dengan latar warna biru. (*Dianjurkan bagi laki-laki pakai kemeja bagi perempuan pakaian muslimah*).
3. Fotocopy KTP yang masih berlaku masing-masing 1 lembar dengan memperlihatkan KTP yang asli.
4. Fotokopi Kartu Keluarga masing-masing 1 lembar. (*jika catin memiliki KK sendiri, maka dilampirkan KK orang tua*).
5. Fotocopy Ijazah terakhir dan Akta Kelahiran masing-masing 1 lembar.
6. Fotocopy kartu Imunisasi TT I dari puskesmas bagi catin perempuan (*setelah pemberkasan di KUA*).
7. Surat pernyataan dilampiri materai bagi catin laki-laki dan perempuan yang status jejaka dan perawan.
8. Rekomendasi nikah dari KUA bagi catin laki-laki sesuai alamat di KTP, jika berasal dari luar kecamatan domisili catin perempuan.
9. Fotocopy KTP wali nikah 1 lembar.
10. Asli Akta Cerai bagi Janda/Duda (Cerai hidup) dari pengadilan agama.
11. Surat Keterangan Kematian suami/isteri bagi Janda/Duda mati dari Dinas Kependudukan dan catatan sipil.
12. Fotocopy KTP untuk saksi 2 orang masing-masing 1 lembar.
13. Fotocopy Buku Nikah orang tua calon pengantin perempuan 1 lembar jika catin anak pertama.
14. Calon pengantin pria dan wanita agar mendaftarkan diri ke Kantor Urusan Agama paling lambat 10 hari kerja sebelum hari pelaksanaan Akad Nikah dengan membawa semua persyaratan.

15. Dispensasi dari Camat, jika dari hari pendaftaran hingga hari Akad Nikah kurang dari 10 hari kerja.
16. Batas usia menikah bagi laki-laki minimal 19 tahun.
17. Dispensasi Pengadilan Agama bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun, dan bagi calon isteri belum berusia 19 tahun terhitung tanggal pelaksanaan Akad Nikah.
18. Sertifikat Kursus Calon Pengantin dari BP4 (telah mengikuti kursus calon pengantin)
19. Izin Pejabat yang berwenang bagi Aparat TNI/POLRI.
20. Surat Izin Poligami dari Pengadilan Agama bila beristeri lebih dari satu.
21. Tarif nikah di KUA, pada jam dan hari kerja Rp. 0,-
22. Tarif nikah di KUA, dan di luar jam dan hari kerja Rp. 600.000,-
23. Surat Perwakilan Wali Nikah (Taukil Wali bil Kitabah)

4. Pencatatan Nikah dan Pandemi COVID-19

KUA merupakan lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal urusan agama. Pencatatan nikah merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh KUA kepada masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan. Berkenaan dengan munculnya COVID-19 di awal tahun 2020, beberapa ketentuan yang mengatur tentang pencatatan nikah mengalami perubahan. Diantaranya adalah perubahan yang tertera dalam surat edaran DIRJEN BIMAS Islam No. P-003/DJ.III/Hk.00.7/04/2020, yaitu:

- a. KUA tidak menerima permohonan pendaftaran nikah yang pelaksanaan

akad nikahnya dilaksanakan pada masa darurat COVID-19.

- b. Bagi masyarakat yang sudah mendaftar sebelum tanggal 1 April 2020 pernikahan tetap dilaksanakan, akan tetapi tempat akad nikah dilaksanakan di KUA (KUA tidak melayani akad nikah di luar KUA pada masa Darurat COVID-19)
- c. Bagi masyarakat yang sudah mendaftar nikah tertera mulai tanggal 1 April 2020 dan waktu pelaksanaan akad nikahnya direncanakan pada masa darurat COVID-19, mohon untuk ditunda sampai batas waktu setelah darurat COVID-19
- d. KUA hanya menerima pendaftaran akad nikah yang pelaksanaannya setelah masa darurat COVID-19.

Kemudian pada tanggal 10 Juni 2020, terbit Surat Edaran pada tentang panduan dan ketentuan pelaksanaan pelayanan nikah pada masa pandemi Covid-19 dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang pencatatan nikah. Berikut ketentuan dalam Surat Edaran:

1. Layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dilaksanakan setiap hari kerja dengan jadwal mengikuti ketentuan sistem kerja yang telah ditetapkan.
2. Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online antara lain melalui website simkah.kemenag.go.id, telepon, e-mail atau secara langsung ke KUA Kecamatan.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2 atau terkait proses pendaftaran nikah, pemeriksaan nikah dan pelaksanaan akad nikah dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan

- dan semaksimal mungkin mengurangi kontak fisik dengan petugas KUA Kecamatan.
4. Pelaksanaan akad nikah dapat diselenggarakan di KUA atau di luar KUA.
 5. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di KUA atau di rumah diikuti sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) orang.
 6. Peserta prosesi akad nikah yang dilaksanakan di Masjid atau gedung pertemuan diikuti sebanyak-banyaknya 20% dari kapasitas ruangan dan tidak boleh lebih dari 30 (tiga puluh) orang.
 7. KUA Kecamatan wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak Catin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya.
 8. Dalam hal pelaksanaan akad nikah di luar KUA, Kepala KUA Kecamatan dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak terkait atau aparat keamanan untuk pengendalian pelaksanaan pelayanan akad nikah dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat.
 9. Dalam hal protokol kesehatan atau ketentuan pada angka 5 dan angka 6 tidak dapat terpenuhi, Penghulu wajib menolak pelayanan nikah disertai alasan penolakannya secara tertulis yang diketahui oleh aparat keamanan sebagaimana form terlampir.
 10. Kepala KUA Kecamatan melakukan koordinasi tentang rencana penerapan tatanan normal baru pelayanan nikah kepada Ketua Gugus Tugas Kecamatan.

11. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaan tatanan normal baru pelayanan nikah di wilayahnya masing-masing.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paringin, Paringin Kota, Balangan Regency, Kalimantan Selatan 71614 Indonesia

2. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Moleong (2007:3) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data yang terbatas pada angka-angka.

Penelitian kualitatif deskriptif diperlukan dalam penelitian ini karena hasil dari penelitian ini berupa penjelasan dan penjabaran dari data-data yang diperoleh.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Dimana penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. Moleong mengatakan bahwa peneliti sebagai alat penelitian karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: responsif, dapat menyesuaikan diri, menekankan keutuhan, mendasarkan diri atas perluasan

pengetahuan, memproses data secepatnya, memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan (2011: 169-171).

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah pegawai KUA meliputi pimpinan beserta jajarannya yang menjalankan tugas pada pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal pencatatan nikah serta masyarakat yang berkaitan langsung dengan pencatatan nikah. Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh KUA kec. Paringin di masa pandemi COVID-19. Dimana kualitas pelayanan tersebut terlihat dari competence, reliability, credibility, access, tangible dan responsiveness.

Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan antara lain:

1. Wawancara (*interview*), digunakan untuk memperoleh data primer. Wawancara adalah kegiatan saling bertukar informasi dan ide antara dua orang melalui tanya jawab. Wawancara yaitu suatu kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, dan keseriusan (Tanzeh, 2009).
2. Dokumentasi, dilakukan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Metode Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, yaitu setiap bahan tertulis baik yang bersifat internal maupun eksternal (Lexy J. Moleong, 2002:163). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa surat-surat dan catatan-catatan

yang berhubungan dengan “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Paringin”.

3. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian, Nawawi (1995:100). Teknik penelitian yang dilakukan oleh penulis secara langsung dengan pengamatan dan pencatatan obyek tempat terjadinya peristiwa.

5. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai selesai atau tuntas, sehingga data yang didapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah Pengumpulan data, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Competence

Seluruh staff pegawai dan kepala KUA merupakan bagian dari pelayanan. Dimana pengetahuan dan keterampilan yang berkenaan dengan pelayanan pencatatan nikah perlu dipahami secara mendalam agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dapat dikatakan baik. Pegawai KUA memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan layanan kepada calon, baik dalam memberikan penjelasan tentang tahapan-tahapan yang perlu dilakukan oleh calon dalam pelaksanaan pencatatan nikah, pemberian informasi tentang persyaratan

pencatatan nikah, maupun konsekuensi yang akan diterima oleh catin jika ada persyaratan yang tidak dapat dilengkapi oleh catin. Hal ini, memberikan kejelasan kepada catin tentang tujuan dari adanya persyaratan tersebut. Sehingga catin pun memahami maksud dan tujuan dari proses dan syarat pencatatan nikah.

Berkenaan dengan perubahan yang terjadi selama pandemi, staff pegawai dan kepala KUA memaparkan adanya perubahan proses pencatatan nikah pada awal pandemi COVID-19, dimana proses registrasi diberlakukan dengan cara online. Hanya saja, perubahan ini tidak dapat diberlakukan dalam jangka waktu lama. Sehingga proses pendaftaran pencatatan nikah dikembalikan seperti semula. Dalam hal ini, KUA memberikan penjelasan dan pemahaman kepada catin tentang perubahan yang terjadi selama pandemi, sehingga catin dapat memahami kondisi yang sedang dialami. Kemudian, KUA pun tetap menerima masukan dari catin dan memperhatikan kondisi yang dialami oleh catin. Sehingga perubahan yang telah dilaksanakan kemudian dibatalkan. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar kedua belah pihak dapat melaksanakan proses pencatatan nikah dengan nyaman dan lancar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin dapat dianggap baik, mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana staff pegawai dan kepala KUA memberikan layanan dalam proses pencatatan nikah, memberitahukan persyaratan yang harus dilengkapi dan perubahan apa saja dalam pencatatan nikah selama pandemi.

2. Realibility

Reability merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pada aspek ketepatan waktu, pelayanan pegawai KUA dalam membantu dan melayani masyarakat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu jam pelayanan pencatatan nikah pada saat dimulai dan ditutup. Pegawai KUA memiliki jadwal hadir pada pukul 07.30 atau 30 menit sebelum jam pelayanan dibuka. Berdasarkan jadwal yang sudah ditetapkan, masih terdapat beberapa pegawai yang hadir di atas pukul. 08.00,. Sehingga pelayanan KUA dari segi ketepatan waktu masih perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kemudian kemampuan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dapat pula dilihat dari penerbitan buku nikah dan pelaksanaan pernikahan. Berkenaan dengan ketepatan waktu pelayanan KUA ini dinyatakan baik. Dalam penerbitan buku nikah, hanya ada beberapa kendala yang tidak terlalu signifikan. Hal ini dikarenakan ketidaklengkapan persyaratan pembuatan buku nikah yang diajukan oleh catin yang menyebabkan penerbitan buku nikah tertunda. Dalam hal pelaksanaan pernikahan, catin dapat melaksanakan pernikahan 10 hari setelah persyaratan pencatatan nikah dinyatakan lengkap.

Pada aspek ketanggapan pelayanan pegawai KUA dalam membantu dan melayani masyarakat adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari segi proses pendaftaran nikah, dimana pegawai KUA memberikan informasi dan bantuan lebih lanjut jika ada catin/calon pengantin yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran, baik dari segi pengisian formulir, pemenuhan

persyaratan nikah (surat menyurat). Kemudian kemampuan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dapat pula dilihat dari proses pembuatan buku nikah dan penerbitan buku nikah, dimana catin dibantu dan diberikan informasi tentang proses pembuatan buku nikah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, para catin menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin adalah baik, dimana KUA merupakan unit yang tanggap, dan tepat dalam memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana staff pegawai dan kepala KUA hadir ke kantor sesuai jadwal yang sudah ditentukan, memberikan informasi dan bantuan kepada catin yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran, dan menerbitkan buku nikah tepat waktu bagi catin yang sudah melengkapi semua proses pembuatan buku nikah. Berdasarkan hal ini mereka mengatakan bahwa mereka sudah mendapatkan kepuasan atas layanan yang sudah diberikan.

3. Credibility

Merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Seluruh staff pegawai dan kepala KUA merupakan bagian dari pelayanan yang berupaya selalu bersikap jujur. Staff pegawai dan kepala KUA melaksanakan pelayanan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar waktu yang ditentukan untuk menarik kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan dalam pencatatan nikah.

Dalam aspek ini seluruh staff pegawai dan kepala KUA sudah berusaha dan berupaya bersikap jujur dalam

menjalankan prosedur kerja dengan baik, hal ini dapat dilihat dari bagaimana mereka melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah dimasa pandemi, seperti pelaksanaan pernikahan di balai nikah dengan pembatasan undangan rombongan catin maksimal 10 orang. Pelaksanaan nikah di balai nikah pun diberikan himbauan kepada catin dan rombongan untuk tidak menimbulkan kerumunan.

Kemudian, terdapat regulasi terbaru tentang pembatasan pelaksanaan nikah yang hanya dapat dilaksanakan di balai nikah saja. Regulasi ini berlaku selama bulan April hingga Maret 2020. Menyikapi hal ini, kegiatan pernikahan dapat dilaksanakan di luar balai nikah dengan beberapa persyaratan tambahan sesuai dengan prokes yang berlaku.

Berkenaan dengan biaya pencatatan nikah. Biaya pencatatan nikah yang ditetapkan oleh KUA kec. Paringin kepada catin adalah baik. KUA Kec. Paringin telah menerapkan pembiayaan nikah sesuai dengan aturan yang berlaku, baik biaya pelaksanaan nikah di balai nikah maupun di luar balai nikah. Tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh catin untuk pelaksanaan nikah di balai nikah. Sedangkan untuk pernikahan di luar balai nikah terdapat biaya tambahan, yaitu sebesar Rp. 600.000,-. Pembayaran untuk pernikahan di luar balai nikah tidak dapat dibayarkan secara tunai melalui kantor KUA melainkan dengan menyetorkan pembayaran melalui pos atau billing yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan oleh KUA kec. Paringin baik dan dianggap jujur. Hal ini bisa dilihat dari pelaksanaan prosedur kerja yang sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.

Begitu pula dengan pelaksanaan pernikahan dimasa pandemi yang hanya dilaksanakan di balai nikah saja dan biaya yang diminta sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan.

4. Access

Merupakan kemudahan yang diadakan oleh unit pelayanan dalam melakukan kontak dan pendekatan kepada catin dalam proses pencatatan nikah agar memudahkan mereka dalam pengurusan nikah sesuai dengan aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

Dalam hal ini KUA memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mudah dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. KUA memberikan kemudahan dalam pelayanan, menerima dan memberikan solusi dengan baik terhadap masalah yang dihadapi catin dengan berbagai keluhan maupun kendala yang dihadapi. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan baik dengan media online ataupun tatap muka (bertemu langsung) dan menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat.

Pendaftaran pencatatan nikah melalui media online pernah dilaksanakan oleh KUA untuk mempermudah catin dalam melaksanakan pendaftaran pencatatan nikah. Walaupun pada akhirnya kebijakan ini diberhentikan karena pendaftaran via online dianggap kurang efektif diterapkan di KUA kec. Paringin dan tidak memudahkan catin dalam proses pelayanan.

Terkait pelayanan KUA dalam menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat, mereka berusaha menyampaikan kembali tentang aturan yang terdapat pada KUA bahwa catin harus bersikap sopan, baik dari sikap maupun pakaian, baik laki-laki maupun perempuan.

Dan mereka berusaha menjelaskan dan memberikan pemahaman agar catin mengerti dan memahami akan pentingnya mematuhi aturan dan memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah dibuat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari catin, pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin adalah baik, cepat dan mudah. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan KUA dalam menghadapi catin yang kurang sopan dan sulit diberikan nasehat, mereka berusaha memberikan pelayan terbaik agar catin dapat memahami dan mengerti atas peraturan yang sudah ditetapkan. Dan mereka berusaha semaksimal mungkin dalam membantu catin menggunakan media dalam pencatatan nikah, baik secara online maupun tatap muka (langsung).

Ketika pendaftaran online dilaksanakan, KUA memberikan penjelasan dan arahan kepada catin dalam pendaftaran pencatatan nikah, sehingga catin merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA. Begitu pula dengan proses pendaftaran pencatatan nikah secara tatap muka (langsung), KUA memberikan arahan dan penjelasan mengenai jalur-jalur atau tahapan pendaftaran pencatatan nikah sehingga memudahkan catin dalam proses pendaftaran. Kemudian, KUA juga bersedia memberikan solusi terhadap masalah atau kendala yang dihadapi catin selama proses pendaftaran berlangsung, sehingga proses pendaftaran pun bisa lebih mudah, nyaman dan efektif.

5. Tangible

Berwujud merupakan fasilitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Seperti sarana prasarana perkantoran, adanya

pegawai yang melayani, ruang tunggu, tempat parkir, WC, ruang balai nikah, ruang kepala KUA, ruang Kepala Penyuluh, ruang pegawai, ketersediaan tempat cuci tangan dan perlengkapan alat perkantoran seperti komputer, printer, alat tulis, dan lain lain.

Dalam hal sarana prasarana, KUA Kecamatan Paringin masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu untuk catin dan rombongan catin pada saat pelaksanaan akad nikah di balai nikah masih terbatas. Tidak tersedia kursi tunggu di depan KUA, kipas angin di ruang balai nikah tidak mencukupi dan tidak ada televisi.

Hal ini pun bisa dirasakan oleh catin ketika menerima layanan. Mereka mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang mereka dapatkan kurang baik, terutama dalam hal prasarana seperti tidak ada kursi ruang tunggu yang disediakan didepan KUA sehingga mengharuskan rombongan catin untuk berdiri atau mencari tempat lain ketika menunggu giliran antrian di balai nikah. Kemudian, prasarana lain yang masih belum terpenuhi seperti tidak tercukupinya kipas angin di ruang balai nikah untuk melancarkan sirkulasi udara ketika proses akad nikah berlangsung. Prasarana berikutnya yang dianggap perlu adalah adanya televisi sebagai fasilitas hiburan agar catin dan rombongan merasa nyaman ketika menunggu giliran antrian.

6. Responsiveness

Responsiveness merupakan kemauan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam bentuk bantuan agar tercipta pelayanan yang sigap dan tanggap terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen. Berkaitan dengan tanggapan KUA terhadap catin yang menghadapi

kendala dalam pencatatan nikah, pelayanan yang diberikan dianggap baik karena kepala KUA dan Pegawai KUA memberikan penjelasan kepada catin berkenaan dengan poin persyaratan yang belum dipahami sesuai dengan apa yang didapatkan di lapangan, dan terdapat beberapa catin yang mengabaikan persyaratan yang telah diberikan oleh KUA. KUA memberikan tanggapan dengan mengedukasi kembali bagaimana prosedur pencatatan nikah. Hal yang sering terabaikan oleh catin seperti buku nikah orang tua, bukti imunisasi dan bukti pembayaran. Hal ini memerlukan tanggapan yang lebih dari KUA agar persyaratan yang telah ditentukan dapat dilengkapi oleh catin.

Dan berkaitan dengan kesigapan KUA terhadap rombongan catin yang berdiri didepan KUA adalah kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri dalam antrian pelaksanaan akad nikah dan inipun dikarenakan karena tidak adanya kursi yang tersedia sehingga mengharuskan mereka berdiri.

Kemudian, berkenaan dengan responsiveness yang dirasakan oleh catin, catin menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pegawai dan kepala KUA dalam membantu catin menghadapi kendala dalam pengurusan pencatatan nikah dapat dianggap baik. Pegawai KUA tanggap dalam memberikan respon dan memberikan layanan. Mereka merasakan sendiri bagaimana KUA menjelaskan kembali apa saja persyaratan yang kurang dipahami oleh catin. KUA juga memberikan bantuan serta solusi kepada catin ketika ada kendala atau masalah yang mereka hadapi.

Adapun yang berkaitan dengan kesigapan KUA terhadap rombongan catin

yang berdiri di depan KUA, catin mengatakan bahwa kesiapan KUA kurang baik. Karena masih banyak rombongan catin yang dibiarkan berdiri di depan KUA.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian yang di dapatkan melalui wawancara dengan staff KUA, kepala KUA dan catin dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KUA selama pandemi adalah baik. Berdasarkan dimensi competence, KUA kecamatan Paringin memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan termasuk dalam hal pemberian informasi tentang proses pendaftaran pencatatan nikah, persyaratan-persyaratan serta penyampaian informasi tentang perubahan peraturan yang terkait dengan pandemi covid-19. Dalam hal reability, KUA Kecamatan Paringin mampu menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, cepat dan tanggap. Jika dilihat dari ketepatan waktu, maka pelayanan KUA kecamatan Paringin adalah kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari kehadiran pegawai pada saat jam kerja.

1. Kemudian, jika dilihat dari dimensi credibility, maka KUA kecamatan Paringin telah melaksanakan pelayanan dengan benar dan sesuai dengan prosedur kerja serta standar waktu yang telah ditentukan untuk menarik kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan dalam pencatatan nikah. Begitu pula dengan dimensi acces, dimana KUA kecamatan Paringin mampu memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mudah dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pencatatan nikah. Dan jika

dilihat dari dimensi responsiveness, maka dapat disimpulkan bahwa KUA kecamatan Paringin sigap dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada catin.

Kemudian, berdasarkan dimensi tangible, dapat disimpulkan bahwa KUA kecamatan Paringin telah memberikan fasilitas pelayanan yang memadai. Hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang kurang, seperti tidak adanya televisi, kurangnya kipas angin dan tidak adanya kursi di depan KUA.

Adapun saran yang dapat diberikan berkenaan dengan hasil penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Para pegawai KUA perlu meningkatkan ketepatan waktu dalam kehadiran pada saat jam kerja.
2. Perlu adanya peningkatan sarana seperti penambahan kipas angin yang mencukupi di ruang balai nikah, penyediaan televisi dan penambahan kursi tunggu untuk tamu dan rombongan catin.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pembaruan Aksara
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy, J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy, J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Moh Idris Ramulyo, *Tinjauan Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 dari Segi Hukum Perkawinan Islam*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002

Mukhlisin Muzarie, *Kontroversi Perkawinan Wanita hamil*, Yogyakarta: Pustaka Dinamika, 2002.

Nasution, Nur. 2015 *Manajemen Mutu Terhadap (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ratminto dan Atik septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

Alifia, Ala Nur. 2015. "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya" dalam *Publika* Vol. 3, No. 6

Hurriyah, Nurfadilah Fajri 2018. "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar". Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/10177/>

Raudah, Siti. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah" dalam *Al Iidara Balad* Vol. 2 No, 1 (hlm. 17)

Yusribau, Muhammad. 2014. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)" dalam *Jurnal*

Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2 (hlm. 22-32).

Riduan, Ahmad. 2020. Kualitas Layanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam *Al Iidara Balad*, Vol 2, No. 1(hlm. 57-67).

Sumber Perundang-undangan

Keputusan DIRJEN BIMAS Islam No. P-003/DJ.III/Hk.00.7/04/2020.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agama Undang-Undang Nomor 11 tahun 2003 tentang pencatatan nikah.

Peraturan Menteri Agama Undang-Undang Nomor 20 tahun 2019 tentang pencatatan nikah.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama

Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji*, Departemen Agama RI, Jakarta, 2004

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 11 thn. 2007 tentang pencatatan pernikahan.