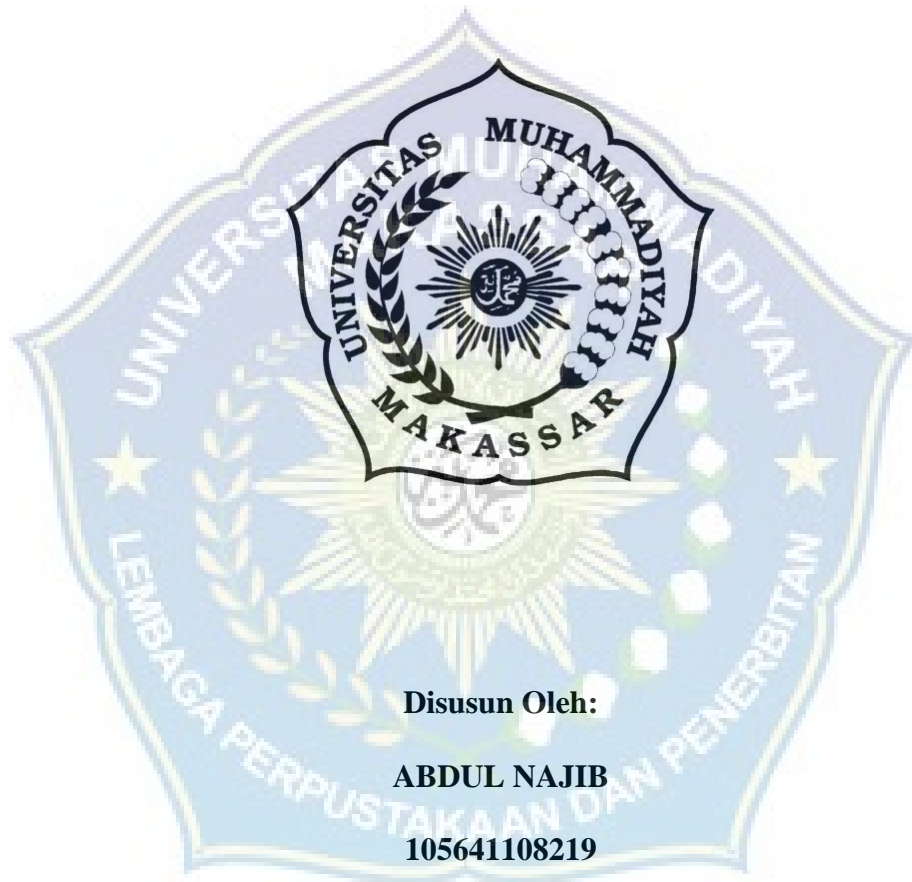


SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA
KABUPATEN JENEPONTO**



Disusun Oleh:

ABDUL NAJIB

105641108219

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)**

Disusun dan Diajukan Oleh:

Abdul Najib

Nomor Stambuk : 105641108219

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Abdul Najib

Nomor Induk Mahasiswa : 105641108219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

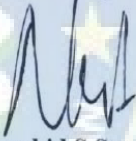
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Pembimbing II



Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730.727

Ketua Program Studi


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM. 1207163

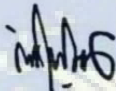
PENERIMAAN TIM

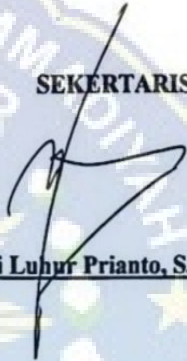
Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji Ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor:0224/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Senin, 29 Januari tahun 2024.

TIM PENILAI

KETUA

SEKERTARIS

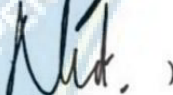

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

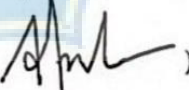

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

TIM PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)
2. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
3. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP
4. Hardianto Hawing, S.T., MA



()

()

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama Mahasiswa : Abdul Najib

Nomor Induk Mahasiswa : 105641108219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak atau telah di tulis/ di publikasikan oleh orang lain atau plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Yang Menyatakan, 29 Januari 2024



Abdul Najib

ABSTRAK

Abdul Najib 2024. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemn Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto (di bimbing oleh Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi kualitas pelayanan publik dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkal, Kabupaten Jeneponto. Analisis kualitas pelayanan publik dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy di Kantor KUA Kecamatan Bangkal. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIMKAH. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung, wawancara, dan data sekunder yang diperoleh di lapangan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua aspek pelayanan publik diimplementasikan secara optimal di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, khususnya pada indikator-indikator dalam dimensi Tangibles (bukti fisik) dan Reliability (kehandalan).

Kata Kunci: SIMKAH, KUA, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto”. Tak lupa pula penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi para pembaca secara umum dan secara khusus mahasiswa Ilmu Pemerintahan.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terutama dan yang paling istimewa penulis persembahkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua, Bapak H. Khaerudiin, S.Ag.,MM dan Ibu Syamsinar.S, S.Pd.I tercinta berkah doa dan dukungan moral maupun moril, perhatian maupun kasih sayang yang begitu luar biasa tulus tumpah pamrih. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada saudara saya Nur Atika, SE dan M. Anis terima kasih banyak sudah menjadi saudara yang hebat untuk penulis.

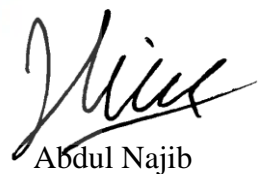
Serta pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Pembimbing I bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan pembimbing II bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ahmad Harakan, S.IP.,M.H.I dan Ibu Nur Khaerah,S.IP.,M.IP selaku Ketua Prodi dan Sekretaris prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Kepala KUA Kecamatan Bangkala, Petugas/Staff kantor KUA Kecamatan Bangkala, serta seluruh pihak yang bersedia meluangkan waktunya dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
5. Seluruh bapak ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Kepada Staf Tata Usaha atau karyawan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa memberikan pelayanan dan membantu saya dalam segala urusan perkuliahan.

7. Untuk teman-teman alumni SMA angkatan 2018 kelas IPS 5 yang tergabung dalam anggota SPS (Social Plus Solidarity) terima kasih telah menjadi sahabat dan tameng terbaik bagi penulis.
8. Untuk teman-teman kelas IPC terima kasih atas perjalanan dan pelajaran selama menjadi mahasiswa di Unismuh.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena segala kesempurnaan hanya milik Allah SWT, Karena bagi penulis kritikan itu suatu keniscayaan dari implemementasi kasih sayang, oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan, saran, dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Yang Menyatakan, 29 Januari 2024



Abdul Najib

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Konsep	12
1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	12
2. Pelayanan Publik	13
3. Asas Pelayanan Publik	17
4. Standar Pelayanan Publik	17
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20
C. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik	22
D. Kerangka Pikir	26
E. Fokus Penelitian	26
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	28

B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	30
D. Informan Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Keabsaha Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	35
1. Gambaran Umum Kantor KUA Kecamatan Bangkala	35
2. Tugas Pokok dan Fungsi KUA	36
3. Perlengkapan Kantor dan Kegiatan.....	37
B. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala	42
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi SIMKAH di Kanror KUA Kecamatan Bangkala	68
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Bangunan Kantor KUA.....	36
Gambar 4.2 Aplikasi SIMKAH	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor KUA Kec. Bangkala	42
Gambar 4.4 Papan Merek Digital	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Table 3.1 Informan Penelitian.....	31



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, sejalan dengan arus globalisasi yang sedang terjadi di seluruh dunia, kebutuhan akan informasi semakin penting dan mendesak. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, pengembangan sistem informasi manajemen yang berbasis kompetensi harus diprioritaskan. Sistem informasi yang melakukan semua pemrosesan transaksi dan membantu proses pengambilan keputusan dan manajemen.

Salah satu tanggung jawab utama aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003, paragraf 1 butir c, pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum, serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan - undangan.

Pada dasarnya, tingkah laku organisasi berkontribusi pada tingkah laku manusia, yang secara keseluruhan terdiri dari tingkah laku manajemen. Informasi sangat penting dalam situasi ini. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang optimal, sistem informasi harus didukung dengan baik oleh sistem manajemen.

Karena aspek pembangunan pada semua sektor semakin kompleks dan menuntut kemampuan manajemen yang lebih kuat, maka sistem manajemen yang lebih baik dan efektif diperlukan untuk pembangunan nasional yang fokus pada

peningkatan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, sistem informasi menjadi sangat penting.

Perkembangan ini secara logis menghasilkan kebutuhan akan intervensi manajemen untuk meningkatkan koordinasi, keterpaduan, dan kualitas pelayanan. Sistem manajemen terpadu melibatkan pelaksana, masyarakat, dan unsur-unsur pimpinan dan pengelola. Untuk menjadi efektif dan berhasil dalam proses pengambilan keputusan, intervensi manajemen ini membutuhkan banyak informasi yang akurat, terpercaya, dan siap pakai.

Peran informasi semakin luas, kompleks, dan beragam sehubungan dengan upaya untuk meningkatkan kredibilitas sistem informasi, pemanfaatannya dalam pengembangan sumber daya manusia, dan penyebarannya melalui kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan dalam sistem komunikasi. Pada akhirnya, ini menghasilkan peningkatan produktivitas dan kualitas program. Akibatnya, sangat wajar bahwa manajer dari semua organisasi harus memperhatikan bidang sistem informasi. Dengan kata lain, manajemen yang efektif akan didukung oleh pengelolaan sistem informasi yang baik (Tata S, 2005: 46-47).

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang mana sebelumnya menggunakan pencatatan nikah secara manual, dan kemudian ditingkatkan menjadi pencatatan berbasis aplikasi yang bernama (SIMKAH). SIMKAH adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program aplikasi yang menggunakan komputer berbasis *windows* sedangkan untuk masyarakat yang berkehendak melakukan pendaftar pernikahan secara *online* melalui SIMKAH berbasis *Website*.

Aplikasi SIMKAH yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) di Wilayah Republik Indonesia secara "Online", data-data pernikahan otomatis akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di kabupaten/kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam. Selain pendaftaran pernikahan, Salah satu tujuan dari program ini yaitu dapat mengecek nomor seri yang kemungkinan ganda, sehingga mengurangi pemalsuan dan kesalahannya, serta mengecek identitas mempelai dari berbagai kesalahan. Yang mana data-data tersebut akan disimpan dengan aman yang berguna untuk membuat berbagai jenis analisis dan laporan untuk berbagai kebutuhan.

Aplikasi SIMKAH mendapat banyak tanggapan dari berbagai pihak selama perkembangannya. Salah satunya adalah respons yang positif dari operator SIMKAH pada KUA internal dan masyarakat umum. Pengelola SIMKAH membutuhkan respons yang membangun ini karena pada akhirnya akan digunakan untuk menilai pengembangan Sistem Informasi Nikah.

Untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, Program SIMKAH dianggap penting. Sejak tahun 2007, Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas KUA melalui peningkatan pelayanan berbasis IT. khususnya untuk pelayanan nikah di mana pencatatan pernikahan dilakukan secara manual.

Karena diharapkan data akan lebih efisien dan efektif, penyeragaman data diperlukan, terutama dengan program yang memadai. Upaya untuk

menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah, seperti bencana alam, dikenal sebagai backup data. Salah satu aplikasi yang dapat digunakan adalah SIMKAH. Selain itu, metode internet dianggap lebih efisien, cepat, dan aman daripada metode backup konvensional.

Karena arah pembangunan agama di masa yang akan datang sangat dipengaruhi oleh penyediaan data yang baik dan akurat. Penyajian data mirip dengan makanan yang harus dikemas dan disajikan dengan baik agar menarik perhatian pelanggan.

Dalam hal ini, sangat penting untuk memikirkan bagaimana penerapan pelayanan pemerintahan harus berubah untuk beradaptasi dengan era globalisasi saat ini. Banyak orang percaya bahwa proses pencatatan pernikahan rumit, terutama bagi KUA yang menangani masalah pernikahan, yang memiliki tugas untuk melayani, membina, dan menjaga keutuhan pernikahan sehingga memudahkan pemeriksaan dan pengawasan pernikahan dengan mengimbangi perkembangan teknologi.

Sebenarnya, masih banyak orang yang tidak mencoba mengubah sesuatu untuk memperbaiki dan mempertahankan keamanan pernikahan mereka. Ini adalah hal yang sangat penting karena sudah banyak masalah yang berakhir di pengadilan agama karena kegagalan sistem pencatatan pernikahan.

Pemerintah mengambil tindakan sesuai dengan gagasan ini. Surat Edaran Nomor DJ.II/363 Tahun 2013 dari Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dengan menggunakan SIMBI (Sistem

Informasi Manajemen Bimas Islam). Khususnya SIMKAH, Bimas Islam berusaha untuk meningkatkan komitmen dalam pelayanan yang diberikan di KUA melalui pengembangan sistem IT yang lebih canggih. Dengan menggunakan metode pembayaran dengan setor bank, pembayaran berikutnya akan dapat diintegrasikan dengan aplikasi SIMKAH secara online. Selain itu, jika seluruh jaringan Simkah di Indonesia terhubung dengan sistem perbankan penerima setoran penerimaan setoran PNBPNikah Rujuk (NR), yang ditetapkan oleh Sekjen Kementerian Agama, KUA akan berubah menjadi lembaga layanan publik yang canggih.

Beberapa penjelasan di atas, perlu diketahui sejauh mana tingkat keberhasilan atas program SIMKAH terhadap pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia. Karena pembahasan ini sangat penting peneliti bahas agar meningkatnya kualitas pelayanan-pelayanan di kantor KUA terhadap masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, khususnya dalam hal pernikahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka yang Menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor penghambat Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam upaya peningkatan kualitas

elayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto?
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor penghambat program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di kantor KUA Kecamatan Bangkala Kab. Jeneponto.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari Segi Teoretis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memperluas perspektif, pengetahuan, dan pemahaman ilmu pemerintahan khususnya mengenai kualitas pelayanan publik, Memberikan kontribusi keilmuan dan referensi tambahan dalam Meningkatkan pemahaman tentang konsep, teori, dan model yang dijelaskan dalam penelitian serta diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan studi banding untuk penelitian lain. Selain itu, diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan, dan dapat digunakan sebagai rujukan oleh Kantor Urusan Agama yang bersangkutan untuk menerapkan pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Dari segi Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi lembaga dan institusi untuk memahami pentingnya fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan nikah sesuai dengan rencana yang ditetapkan, serta bertujuan untuk mencegah kekeliruan yang tidak diharapkan oleh pemangku kepentingan fungsi manajemen, agar proses kinerja organisasi atau lembaga dapat diselesaikan secara efisien dan efektif, hasil penelitian ini dapat membantu lembaga/instansi dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan serta mengadopsi praktik yang efektif dan efisien dalam menjalankan tugas pemerintahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah ditetapkan oleh calon peneliti, maka perlu diuraikan batasan pengertian dan teori yang relevan dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai dasar kerangka teoretis dan analisis dalam melakukan pembahasan lebih lanjut. Beberapa penjelasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kajian pada bab ke dua ini akan dijelaskan teori yang relevan dengan judul penelitian.

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Lastari, 2018)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Camat Gamping	Temuan penelitian menyatakan bahwa evaluasi kualitas pelayanan publik pada bagian Administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilakukan melalui penilaian terhadap bukti fisik, keadaan, responsivitas, jaminan dan empati. Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam

			<p>Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping telah dilaksanakan dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya terpenuhi dalam mencapai standar Kualitas pelayanan publik.</p>
2	Ahmad Taufik (2015)	<p>Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Kabupaten Rokan Hilir Para Pengguna Jasa Keimigrasian</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Kabupaten Rokan Hilir kepada pengguna jasa keimigrasian dilakukan melalui analisis statistik yang merujuk pada lima dimensi pelayanan publik. Hasil perhitungan statistik pada kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa menyatakan tingkat kepuasannya yang cukup terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Kabupaten Rokan Hilir.</p>

3	Lola Sugiono Putri (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Camat Mandau	
4	Iis Susilawati (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	<p>Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sangat memuaskan. Semua indikator yang diukur diterapkan secara efektif, memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. (2) Faktor yang berperan dalam memberikan pelayanan publik yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terletak pada aspek yang memengaruhi kinerja para pegawai</p>

Berdasarkan empat penelitian terdahulu yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa yang membedakan penelitian ini pada :

1. Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu dengan judul Penelitian sebelumnya dilakukan untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Publik dalam sektor Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. yang kemudian hasil penelitian kualitas yang didapatkan yaitu kualitas cukup baik. Sedangkan penelitian sekarang ingin mengkaji kualitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Pengguna Jasa Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Kabupaten Rokan Hilir adalah penelitian terdahulu mengukur atau menganalisis terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I khusus Kabupaten Rokan Hilir. sedangkan penelitian sekarang mengkaji kualitas pelayanan di Kantor KUA yang berbasis SIMKAH.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dengan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Camat Mandau adalah penelitian terdahulu untuk mengetahui dan melakukan analisis kualitas di Kantor KUA Camat Mandau yang kemudian hasil penelitian kualitas yang didapatkan yaitu kualitas cukup baik. Sedangkan penelitian sekarang ingin mengkaji kualitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dengan judul "Perbandingan Analisis Mutu Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru," merupakan penelitian yang membandingkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan penelitian sebelumnya yang menganalisis hal serupa, sedangkan penelitian sekarang mengkaji kualitas pelayanan di Kantor KUA yang berbasis SIMKAH.

B. Teori dan Konsep

1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan publik yang esensial bagi masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk terus berkomitmen dan berupaya memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan mutu layanan publik. Setiap permasalahan pada dasarnya memiliki dasar teori sebagai pendukung atau penghubung untuk memperkuat pemahaman terhadap masalah tersebut. Maka, peneliti calon akan memaparkan beberapa teori yang terkait dengan pelayanan, dengan harapan dapat memberikan kontribusi pada proses penyelesaian masalah penelitian yang secara langsung terkait dengan pelayanan publik

Dalam pandangan Sampara Lukman yang dipetik oleh Sinambela (2014:5), layanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara

itu, menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil dari tindakan memberikan pelayanan.

Dalam konteks yang berbeda, Moenir (2015:27) menjelaskan bahwa esensi dari pelayanan adalah rangkaian kegiatan, sehingga dapat dianggap sebagai suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan berjalan secara teratur dan terus-menerus, mencakup seluruh organisasi dalam masyarakat.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi melalui interaksi antara penyedia dan penerima layanan dengan melibatkan struktur organisasi atau entitas perusahaan.

Menurut Hardiyansah (2011:11), pelayanan dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, mempersiapkan, dan mengurus, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dari satu pihak ke pihak lain.

2. Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris "public" yang merujuk kepada umum, masyarakat, dan negara. Istilah "public" telah diadopsi ke dalam Bahasa Indonesia Standar menjadi "Publik," yang mengandung arti umum, melibatkan orang banyak, dan bersifat ramai. Dengan demikian, dari penjelasan di atas, "publik" dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Di Indonesia, istilah "pelayanan umum" seringkali diartikan sebagai pelayanan publik, yang merupakan terjemahan dari "public service" dalam bahasa Indonesia. Konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan bersamaan atau dianggap sinonim dengan konsep pelayanan

perizinan. AG. Subarsono, sebagaimana dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141), mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat.

Dalam penyelenggaraan administrasi publik, tujuan utama adalah pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi masalah kebijakan yang semakin strategis karena peningkatan pelayanan publik cenderung terjadi secara bertahap, meskipun kenyataannya sangat luas dan mencakup semua aspek kehidupan masyarakat, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan budaya. (Mahsyar, 2011)

Menurut Sumaryadi (2010:70-71), dalam konteks operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama. Pertama, terdapat pelayanan publik yang diberikan tanpa mempertimbangkan individu tertentu, melainkan memenuhi kebutuhan umum masyarakat. Ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana transportasi, pembangunan pusat kesehatan, lembaga pendidikan, pengamanan, dan sebagainya. Kedua, ada pelayanan yang diberikan kepada individu secara langsung, termasuk pemberian kartu penduduk dan dokumen lainnya.

Mahmudi (2007:128) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan publik dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik

diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik.

Menurut Moenir (2015:26), pelayanan umum adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan dasar pada faktor tertentu melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Secara esensial, pelayanan publik merujuk pada pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat, menjadi manifestasi dari tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menyebutkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai hal, cara, atau hasil dari pekerjaan melayani. Sementara itu, melayani memiliki makna menyajikan makanan atau minuman kepada orang, menyediakan keperluan seseorang, memberikan persetujuan, menerima, atau mengakomodasi.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Kegiatan tersebut mencakup pemberian barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 mengenai pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian

kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk. Kegiatan tersebut mencakup pemberian barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Agung Kurniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Sementara menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah penyediaan jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat tanpa pembayaran, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Fitzsimons, Dalam Sinambela (2006:7), mengidentifikasi lima indikator pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Reliability, yang mencirikan pemberian pelayanan yang akurat dan benar.
- b. Tangibles, yang dikenali melalui penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang memadai.
- c. Responsiveness, yang tercermin dalam keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
- d. Assurance, yang dicirikan oleh tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. Empathy, yang ditunjukkan melalui tingkat keinginan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Hardiyansyah (2011:46), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

3. Asas Pelayanan Publik

Menurut ketentuan Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

4. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan setiap layanan publik harus memiliki standar pelayanan yang diumumkan secara terbuka untuk memberikan kepastian kepada penerima layanan. Standar pelayanan berperan sebagai pedoman yang harus diikuti baik oleh penyedia maupun penerima layanan dalam melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan Pedoman Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan minimal mencakup:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Sumber: Agus Fanar, 2009:56).

Berdasarkan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pasal 5 menyebutkan bahwa Kecamatan, sebagai penyelenggara PATEN, wajib memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis. Pasal 8 kemudian menjelaskan bahwa persyaratan administratif, Yang dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mencakup standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Adapun Standar Pelayanan yang ditegaskan dalam ayat (1) huruf a mencakup

Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan merupakan bagian dari Standar Pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan dalam ayat (1) huruf a. Standar pelayanan tersebut secara resmi ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merujuk pada keadaan yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademisi mengaitkan kepuasan pelanggan dengan mutu layanan atau kualitas jasa, seperti yang diungkapkan oleh Damartaji Arisutha (2005:18).

Kualitas layanan sangat terkait dengan pemberian layanan yang terstruktur dan menyeluruh, yang umumnya dikenal sebagai konsep layanan utama. Para penyedia layanan sebaiknya memahami aspek-aspek layanan utama, sebagaimana tercantum dalam pedoman perilaku layanan utama di sektor publik.

Variabel yang dimaksud meliputi (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- b. Komunitas yang menjadi subjek layanan pemerintah;
- c. Kebijakan sebagai dasar pelaksanaan layanan publik;
- d. Peralatan atau fasilitas pelayanan yang canggih;
- e. Sumber daya yang tersedia untuk digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan;
- f. Mutu pelayanan yang memuaskan masyarakat, sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip pelayanan masyarakat;

- g. Manajemen, kepemimpinan, dan struktur organisasi dalam pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat, termasuk apakah mereka telah melaksanakan tugas dan fungsi mereka dengan baik.

Implementasi variabel pelayanan utama di sektor publik, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dicapai dengan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama. Untuk memastikan pencapaian tujuan utama ini, pihak penyedia layanan harus memiliki pemahaman yang jelas tentang identitas pelanggan mereka. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur yang signifikan untuk mengukur keberhasilan dalam pemberian layanan, sebagaimana dijelaskan oleh Lijan Poltak S (2006:8).

6. Penyelenggaraan pelayanan publik

Penyelenggaraan layanan publik merujuk pada setiap entitas, termasuk institusi negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk menyediakan layanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan layanan publik. Dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan layanan tanpa terhalang oleh pihak lain yang bukan merupakan tugasnya;
- b. Menjalinkan kerjasama;
- c. Memiliki anggaran untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik;

- d. Membela diri terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pelaksanaan layanan publik; dan
- e. Menolak permintaan layanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan kewajiban penyelenggaraan sebagai berikut:

- a. Merancang dan menetapkan standar layanan;
 - b. Merancang, menetapkan, dan mengumumkan informasi layanan;
 - c. Menempatkan pelaksana yang memiliki kompetensi;
 - d. Menyediakan fasilitas dan infrastruktur layanan publik yang mendukung penciptaan lingkungan layanan yang memadai;
 - e. Menyediakan layanan berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan layanan publik;
 - f. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan terkait dengan penyelenggaraan layanan publik;
 - h. Bertanggung jawab atas layanan yang diselenggarakan;
 - i. Membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka;
 - j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara layanan publik;
 - k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku saat mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- dan

1. Mematuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau menjalankan perintah, termasuk Tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010: 160-163), peran utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu mengatur urusan atau kebutuhannya dengan cara yang manusiawi, tugas pemerintah adalah untuk melaksanakannya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat bisa diibaratkan sebagai relasi antara produsen dan konsumen, dengan pemerintah sebagai produsen dan rakyat sebagai konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah menyelenggarakan fungsi pelayanan secara optimal agar memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

C. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

Pandangan Islam terhadap Pelayanan Publik menyatakan bahwa ajaran Islam mencakup semua aspek kehidupan, termasuk bagaimana memberikan layanan kepada sesama. Sejak lama, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk selalu memberikan layanan berkualitas. Hal ini sesuai dengan ajaran Allah yang disampaikan dalam QS. Al-Baqarah/2:267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu

kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Tak hanya itu, dalam sebuah haditsnya, Rasulullah saw. juga menekankan pentingnya usaha untuk menjadi individu yang memberikan manfaat kepada sesama. Bahkan, beliau menjadikan "bermanfaat bagi sesama" sebagai ukuran kualitas iman seseorang.

Hadits selanjutnya membahas tentang standar pelayanan yang "wajib" diberikan kepada sesama. Rasulullah saw. menyatakan dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا لِنَفْسِهِ

Artinya:

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori). Pesan pokok dari hadits ini adalah "Perlakukan sesama sebagaimana kamu memperlakukan dirimu sendiri". Setiap orang tentu menginginkan perlakuan yang baik, layanan yang memuaskan, dan pelayanan yang cepat. Oleh karena itu, terapkan keinginan tersebut ketika kamu memberikan layanan kepada orang lain.

Kesimpulannya, apabila kita mengkaji lebih mendalam ajaran Islam, kita akan menemukan banyak nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini diterapkan oleh berbagai lembaga pemerintahan dan perusahaan swasta. Implementasi nilai-nilai ini tidaklah sulit dilakukan; yang dibutuhkan hanyalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya, sehingga nilai-nilai interaksi sosial tersebut dapat diterapkan secara menyeluruh. Seperti di dalam firman Allah swt. QS. Al-Qashas: 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik kepadamu”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jika umat Islam bersedia menerapkan ajaran-ajaran yang telah dijelaskan di atas, dapat dipastikan bahwa umat Islam akan menjadi kelompok yang sangat menghargai profesionalisme dalam pekerjaan dan pelayanan di berbagai bidang dan sektor kehidupan.

Jika kita menghubungkannya dengan situasi pelayanan publik saat ini, makna dari ayat tersebut adalah bahwa pejabat birokrat seharusnya memberikan pelayanan dan perlakuan kepada orang lain dengan baik, sebagaimana mereka memperlakukan diri sendiri. Pejabat publik perlu menyadari bahwa dalam konteks pemerintahan, terutama dalam aspek pelayanan, perilaku birokrat sebagai pelayan masyarakat harus diperhatikan secara serius. Kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayan publik itu sendiri.

Berbagai bentuk perilaku yang sering terjadi di lingkungan administrasi publik termasuk perilaku seperti menyulitkan, bersikap superior, dan pengabaian. Semua ini merupakan perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam di Indonesia, penerapan syariat Islam menjadi aspek yang sangat signifikan bagi individu yang beragama Islam atau Muslim dalam kehidupan sosial dan pemerintahan. Oleh karena itu, bagi birokrat yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan publik, penting untuk memahami esensi dari tugas yang diemban. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, dianjurkan agar birokrat mengadopsi sifat Rasulullah sebagai contoh teladan yang baik.

Rasulullah memiliki empat karakteristik yang dapat menjadi contoh bagi para birokrat. Keempat sifat tersebut meliputi:

- a. *Siddiq*, yang berarti kejujuran atau kebenaran,
- b. *Amanah*, yang berarti dapat dipercaya,
- c. *Tabligh*, yang berarti menyampaikan informasi, dan
- d. *Fathonah*, yang berarti kebijaksanaan.

Demikianlah empat sifat Rasulullah saw, yakni Siddiq (kebenaran), Amanah (kepercayaan), Tabligh (pemberitahuan), dan Fathonah (kebijaksanaan), yang patut dijadikan contoh bagi siapa pun yang menjalankan tugas sebagai pelayan atau pejabat publik. Keempat sifat tersebut bukan hanya sebatas pedoman moral, melainkan pondasi bagi etika pelayanan yang berkualitas. Apabila para birokrat mampu meneladani akhlak Rasulullah tersebut, diharapkan pelayanan publik yang dihasilkan dapat mencapai standar kualitas yang diinginkan.

Mengadopsi sifat Siddiq, para birokrat diharapkan untuk senantiasa bersikap jujur dan benar dalam setiap aspek tugas mereka. Sifat Amanah mengajarkan bahwa kepercayaan dan tanggung jawab harus menjadi inti dari setiap tindakan. Dengan menerapkan Tabligh, para birokrat diingatkan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat kepada masyarakat. Terakhir, Fathonah menuntut kebijaksanaan dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

Apabila nilai-nilai ini diinternalisasi dalam lingkungan birokrasi, maka harapan akan terwujudnya pelayanan publik yang bermutu dan sesuai dengan

harapan akan menjadi lebih nyata. Dengan memadukan etika pelayanan yang kuat dengan sifat-sifat Rasulullah, para birokrat dapat menjadi agen perubahan dalam menciptakan masyarakat yang dilayani dengan baik dan mendapatkan keadilan serta kepuasan yang sejati.

D. Kerangka Pikir

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



E. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto serta apa saja faktor pendukung dan yang menghambat kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di KUA.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka dapat diberikan deskripsi fokus sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dimaksud oleh peneliti yaitu usaha yang dilakukan oleh instansi untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memberikan bantuan serta kepuasan kepada masyarakat.

b. Penerapan SIMKAH

Penerapan SIMKAH dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada petugas dan masyarakat terhadap pengguna SIMKAH ketika diakses, aplikasi SIMKAH yang berbasis *windows* untuk petugas/operator KUA dalam melakukan pengimputan dan penacatatan perkawinan serta pelaporan pernikahan ke pusat. Sementara itu, simkah web digunakan untuk pendaftaran dan pencetakan kartu nikah digital bagi calon pengantin atau masyarakat. Aplikasi simkah yang berbasis digital agar peristiwa tersebut teradministrasi dalam administrasi negara sehingga memiliki kekuatan hukum.

c. Kantor KUA

Kantor KUA kecamatan bangkala merupakan instansi atau lembaga yang menjadi tempat penelitian dalam Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH dan merupakan kantor yang melaksanakan sebagian tugas dari kantor Kementerian Agama, baik itu urusan pendaftaran pernikahan, pencatatan pernikahan dan lain sebagainya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dalam rangka penelitian ini ditetapkan setelah pelaksanaan seminar proposal, dan lokasi penelitian diatur di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala yang mengenai kualitas pelayanan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dilakukan selama 2 bulan lamanya. Adapun alasan memilih obyek lokasi penelitian tersebut adalah menjadi sumber informasi dan objek lokasi penelitian dimana ingin mengetahui bagaimana kualitas Pemberian layanan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto adalah:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkap permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi tertentu, dengan dilakukan secara alami dan sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa landasan teori digunakan sebagai panduan agar fokus penelitian sesuai dengan realitas yang ada di lapangan.

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan observasi terhadap narasumber, interaksi aktif dengan mereka, dan upaya untuk memahami bahasa serta penafsiran yang digunakan oleh mereka. Oleh karena itu, peneliti perlu terlibat secara langsung di lapangan untuk jangka waktu yang cukup lama. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan kompleksitas permasalahan yang sedang diteliti.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diamati, dengan menggunakan landasan teori sebagai pedoman agar penelitian tetap terarah dan sesuai dengan realitas yang ada di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk merespons secara fleksibel terhadap dinamika lapangan dan menggali informasi secara lebih mendalam.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif yang merupakan suatu metode penelitian yang berupaya menguraikan secara obyektif objek atau subjek penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjelaskan fakta secara sistematis, menggambarkan karakteristik objek penelitian, serta menganalisis frekuensi kejadian yang diteliti secara akurat. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan detail mengenai kualitas pelayanan publik dengan menggunakan SIMKAH di wilayah tersebut. Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam

terkait dengan fenomena yang diamati, dengan fokus pada menggambarkan berbagai aspek terkait objek penelitian secara sistematis dan obyektif.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data dari sumber primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang memiliki kompetensi dan bersedia menyediakan data serta informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan penelitian, seperti kepala bagian atau instansi yang relevan dalam konteks penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti literatur, buku, atau penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan isu penelitian, sumber online, serta dokumen dan laporan dari lembaga terkait, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan data dalam rangka penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Narasumber penelitian merupakan individu yang diminta untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Narasumber penelitian dipilih dari kalangan yang memiliki pemahaman mendalam terhadap inti permasalahan penelitian. Harapannya, narasumber ini dapat menyajikan data dengan obyektif, bersifat netral, dan dapat

dipertanggungjawabkan. Berikut adalah pihak yang menjadi informan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan pada penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di Kantor KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto:

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jumlah
1	Kepala KUA	1
2	Operator KUA	1
3	Petugas/Staff KUA	3
4	Calon Pengantin (CATIN)	8

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merujuk pada teknik atau pendekatan yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menghimpun informasi, dan instrumen pengumpulan data merupakan alat yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk memudahkan dan membuat kegiatan pengumpulan data menjadi lebih sistematis. Berikut adalah metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan mencatat keadaan atau perilaku obyek yang menjadi fokus. Dalam konteks ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terkait dengan mutu layanan dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di kantor KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan informan, disesuaikan dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam proses wawancara, terjadi interaksi antara peneliti dan informan dengan tujuan memahami peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan terkait dengan kualitas pelayanan SIMKAH di kantor KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi observasi dan wawancara, serta untuk meningkatkan akurasi dan kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari berbagai dokumen lapangan. Bahan dokumentasi tersebut dapat menjadi sumber validasi data.

F. Teknik Analisis Data

Proses analisis data merujuk pada pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data melibatkan organisasi dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan unit uraian dasar, sehingga tema dapat diidentifikasi dan hipotesis kerja dapat dirumuskan sesuai dengan indikasi data (Moleong, 2012). Metode analisis ini terdiri dari tiga komponen utama: Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan serta pengujian kesimpulan.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Proses reduksi data melibatkan beberapa tahap, termasuk editing, pengelompokan, dan ringkasan data. Pada tahap pertama, peneliti melakukan

editing, pengelompokan, dan ringkasan data. Pada tahap kedua, peneliti menyusun kode-kode dan catatan mengenai berbagai hal, termasuk aktivitas dan proses, untuk menemukan tema, kelompok, dan pola data.

2. Penyajian Data (Data Display)

Komponen penyajian data melibatkan organisasi data dengan menghubungkan data satu dengan yang lain sehingga semua data terlibat dalam satu kesatuan. Penyajian data sangat membantu dalam analisis karena data kualitatif memiliki berbagai perspektif yang beragam dan terkadang kompleks.

3. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan (Drawing dan Verifying Conclusions)

Pada komponen terakhir, peneliti mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data dan kecenderungan dari penyajian data yang telah dibuat, untuk mengambil dan menguji kesimpulan.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2016), triangulasi merujuk pada teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang telah ada. Triangulasi sumber, teknik, dan waktu digunakan untuk memastikan validitas data.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data dari beberapa sumber. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data dari observasi, wawancara, dan dokumen, kemudian membandingkan hasil observasi

dengan wawancara, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumen lapangan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Hasil wawancara dapat diperiksa dengan observasi dan dokumen. Jika tiga teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut untuk memastikan kebenaran data.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi validitas data, oleh karena itu, penelitian melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian kredibilitas data berbeda, penelitian melakukan pengujian secara berulang-ulang hingga kepastian data ditemukan. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan memeriksa hasil penelitian dari tim peneliti lain yang melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) di kabupaten Jeneponto berdiri Setelah Keputusan Menteri No. 53 tahun 1971 yang mengatur tentang pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Inspektorat Perwakilan maka secara otomatis Departemen Agama Kabupaten Jeneponto telah resmi berdiri dengan nama Kantor Departemen Agama Kabupaten Jeneponto. Kemudian pada tahun 2010, terbit Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan Departemen menjadi Kementerian, maka nama Departemen Agama diubah menjadi Kementerian Agama, Setelah tebitnya Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pernikahan, kantor KUA di bagi menjadi masing-masing kecamatan di Kabupataen Jeneponto. Sementara kantor KUA kecamatan bangkala secara resmi di dirikan pada tahun 1986, kepala kantor yang menjabat saat ini yakni bernama Rustam, S.Ag.

Kantor KUA Kecamatan Bangkala merupakan bagian dari unit kerja di bawah naungan Kementerian Agama (Kemenag) dan menempati lahan seluas 32 x 34 meter persegi, dengan bangunan seluas 16 x 20 meter persegi. Alamat kantor ini terletak di Jalan Reformasi No.1, Kelurahan Benteng, Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan.

(Gambar 4.1 Bangunan Kantor KUA)



Sumber: Hasil Observasi Lapangan

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor KUA

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No.45 Tahun 1981, KUA Kecamatan memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas Pokok

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan dalam pernikahan dan perceraian, memberikan bimbingan keagamaan kepada masyarakat dalam hal masjid, wakaf, dan aspek sosial lainnya. Tugas ini merupakan bagian pelaksanaan sebagian tugas dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto di bidang Urusan Agama Islam.

2. Pokok-pokok dan Fungsi

- a. Melaksanakan penertiban organisasi dan administrasi sesuai dengan arsip dinamis.
- b. Meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai, baik dalam waktu masuk maupun pulang dari kantor.
- c. Mengimplementasikan disiplin kerja sesuai dengan pembagian tugas yang diberikan kepada setiap pegawai.

- d. Menugaskan pegawai untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto, dan instansi-instansi terkait lainnya, guna meningkatkan keterampilan kerja pegawai.
- e. Menugaskan Pembantu Pegawai Pencatatan Nikah (PPN) untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

3. Perlengkapan Kantor dan Kegiatan

- a. Pemeliharaan kantor dilakukan sesuai dengan fasilitas yang tersedia, khususnya perawatan gedung dan lainnya. Serta Kebersihan kantor diperhatikan sebaik mungkin, meskipun tidak ada tenaga khusus.
- b. Pemasangan papan nama untuk Kantor, Pusat Layanan Keagamaan Kecamatan Bangkala (KUA PUSAKA). Perselisihan Perkawinan (BP-4), dan Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW) diakses menggunakan layanan (LABACO) berbasis barcode pada stand banner.
- c. Pengadaan display data telah dilakukan untuk menampilkan statistik NTCR (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk), biaya NR (Nikah, Rujuk), Pengumuman Kehendak Nikah, data penduduk berdasarkan jumlah penduduk dan pemeluk agama, serta statistik umum. Semua informasi ini telah dimasukkan ke dalam *file* dokumen Kantor Urusan Agama.
- d. Pengadaan perlengkapan kantor seperti meja, kursi, tamu, kursi kepala, dan kursi staf dan lain sebagainya telah tersedia dengan baik.

- e. Penempatan lemari arsip, lemari perpustakaan, dan *Filing Cabinet* telah dilakukan dengan baik.
- f. Administrasi kantor, termasuk mesin ketik, komputer, printer, papan merek digital, wifi, dan perlengkapan kantor lainnya.

Sejak tahun 2018, proses pencatatan nikah di Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah dijalankan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), sesuai anjuran dari Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam kepada semua KUA Kecamatan untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Penerapan aplikasi pencatatan nikah melalui SIMKAH di KUA Kecamatan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dianggap sebagai langkah baru dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan menjaga keamanan data yang disimpan dalam aplikasi tersebut.

(Gambar 4.2 Aplikasi SIMKAH)



Sumber: <https://simkah4.kemenag.go.id/>

Peluncuran terbaru Aplikasi SIMKAH Gen.4 tentunya dalam sistem pelayanan pendaftaran dan Pencatatan perkawinan di kantor KUA Kecamatan Bangkala Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam hal pencatatan nikah yang lebih cepat, akurat, serta memberikan kepuasan dan kemudahan dalam proses aplikasinya.

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis *windows* yang digunakan pada komputer (PC) dirancang untuk membantu petugas/operator dalam proses manajemen administrasi terkait dengan pernikahan, sistem ini dapat mencakup berbagai fitur dan fungsi yang mendukung pemrosesan data, pencatatan, pelacakan, dan pelaporan terkait dengan pernikahan. Untuk masyarakat/calon pengantin (CATIN) yang ingin mendaftarkan pernikahan secara *online* di kantor KUA Kecamatan dapat mengakses melalui *website* SIMKAH di internet.

Alur pendaftaran nikah secara *online* menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *web* di Kantor Urusan Agama (KUA) dapat disajikan dalam beberapa tahap sebagai berikut:

a. Registrasi Akun *Online*:

- Calon pengantin pertama kali harus melakukan registrasi akun pada platform *website* SIMKAH (<https://simkah4.kemenag.go.id>).
- Informasi yang diperlukan termasuk data pribadi, nomor identitas, dan alamat email.
- Setelah registrasi, calon pengantin akan mendapatkan akun dengan username dan password untuk mengakses platform.

b. Pengisian Formulir Pendaftaran:

- Setelah berhasil login, calon pengantin mengisi form-form yang disediakan mencakup data pribadi, informasi wali (jika ada), dan detail tentang pernikahan yang akan dilangsungkan.
- Formulir dapat mencakup data seperti tanggal dan tempat pernikahan, serta

persyaratan administratif yang diperlukan.

c. Pengunggahan Dokumen Pendukung:

- Calon pengantin diminta untuk mengunggah dokumen pendukung seperti foto, kartu identitas, surat izin wali (jika diperlukan), dan dokumen lain yang relevan.
- Sistem memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut lengkap dan sesuai dengan persyaratan.

d. Verifikasi Data:

- Pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di lokasi akad nikah apabila pernikahan dilaksanakan diluar kantor KUA
- Petugas KUA melakukan verifikasi data yang diisi oleh calon pengantin melalui sistem, Proses ini dapat mencakup pengecekan keabsahan dokumen, kecocokan informasi, dan validitas data yang diberikan.

e. Pembayaran *Online*:

- pernikahan yang dilaksanakan di kantor kua, maka biaya layanan gratis. Calon pengantin melakukan pembayaran apabila pernikahan di luar kantor kua, maka membayar biaya layanan sebesar Rp.600.000
- bayar tagihan sesuai dengan invoice pembayaran dapat melalui Bank/ATM, Virtual Account, Atau Minimarket Terdekat.

f. Konfirmasi Pendaftaran:

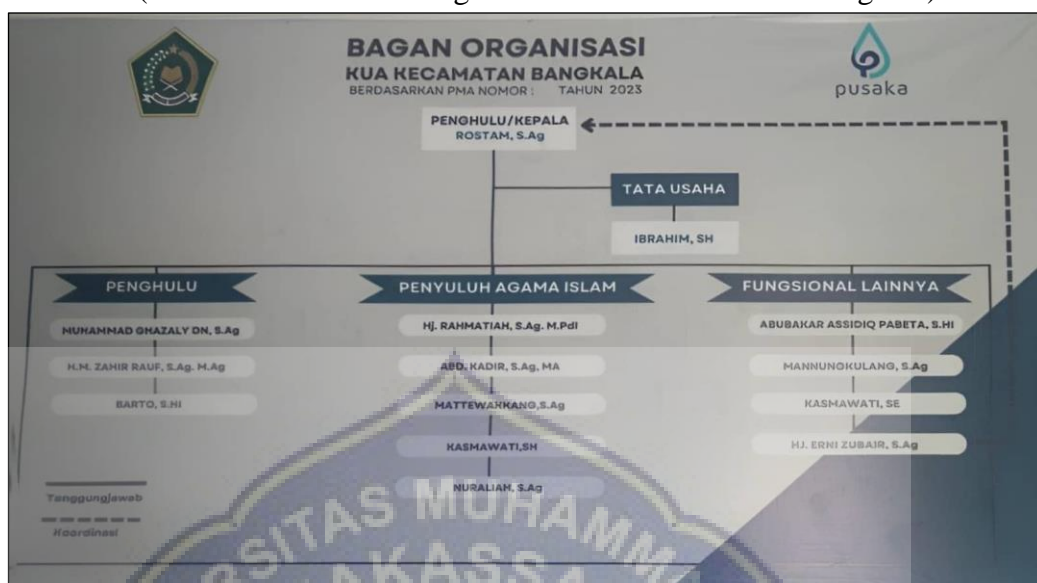
- Setelah semua proses selesai, sistem memberikan konfirmasi pendaftaran kepada calon pengantin melalui email atau pesan di platform.
- Calon pengantin juga dapat mengakses status pendaftarannya kapan saja

melalui akun *online* mereka.

Langkah selanjutnya adalah masyarakat bisa datang ke KUA yang dituju untuk melakukan pemeriksaan nikah dan membawa berkas yang diperlukan paling lambat 15 hari kerja sesuai dengan PMA No. 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan. Jika sampai 15 hari kerja masyarakat tidak juga datang ke KUA yang dituju, maka berkas pendaftaran *online* akan hangus dan harus mendaftar dari awal kembali. Pelaksanaan akad nikah dan penyerahan buku nikah di lokasi nikah apabila pernikahan dilakukan di luar kantor KUA, Pelaksanaan akad nikah dan penyerahan buku nikah di Kantor KUA apabila pernikahan dilakukan di kantor KUA.

Untuk melakukan pengecekan kartu nikah digital, kunjungi halaman simkah.kemenag.go.id dan lengkapi data pernikahan, termasuk nomor telepon dan alamat email yang masih aktif. Setelah itu, kartu nikah digital akan dikirim melalui email dan nomor telepon yang terhubung ke WhatsApp. Unduh dan cetak kartu nikah digital yang telah dikirimkan. Prosedur ini berlaku baik untuk pasangan baru maupun yang sudah menikah sebelumnya. alternatif lainnya adalah mencetak kartu nikah digital di Kantor Urusan Agama (KUA) tempat pernikahan. Caranya adalah dengan mengakses laman *website* SIMKAH, mengisi data pernikahan secara lengkap, dan kartu nikah digital akan dikirimkan ke alamat email atau nomor telepon yang terkait.

(Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor KUA Kec. Bangkala)



Sumber: Hasil Observasi Lapangan

B. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala

Kualitas layanan publik adalah perpanjangan tangan dan ujung tombak utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, yang pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang didapatkan peneliti selama melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Bangkala Kab. Jeneponto. Bab ini menguraikan tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi. Adapun lima dimensi yang terdiri dari Burwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor pendukung dan

penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Berupaya menyajikan layanan melalui serangkaian langkah-langkah sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi *tangible* terkait dengan bukti fisik dalam pelayanan, seperti penampilan Petugas/Staff, kenyamanan tempat, kelancaran proses pelayanan, kedisiplinan Petugas/Staff dalam melayani permohonan, akses mudah bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu. Hasil penelitian yang dilakukan untuk menilai Kualitas Pelayanan Publik dalam implementasi SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala menunjukkan bahwa :

a) Tampilan Petugas/Staff

Penampilan petugas/staff menjadi satu aspek yang dinilai dalam menilai mutu layanan. Aspek penampilan petugas terkait dengan penggunaan atribut atau seragam. Keteraturan dan kebersihan seragam menjadi hal yang harus diperhatikan. Petugas telah menampilkan diri dengan tampilan yang bersih dan rapi, serta telah mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

Berikut wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

“Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja di Kantor KUA sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun Terkadang masih ada saja Staff yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi Petugas/Staff yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”. (hasil wawancara dengan R 26-07-2023)

Hal tersebut juga sejalan dengan hasil pengamatan, di mana setiap petugas/staff yang melaksanakan layanan menunjukkan penampilan yang bersih dan rapi, serta telah mengenakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Karena penampilan dapat memiliki dampak dalam proses pelayanan, apabila penampilan petugas baik, hal ini akan menciptakan kesan positif, begitu juga sebaliknya. Petugas/staff layanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilan mereka guna meningkatkan kualitas pelayanan.

b) Kondisi Nyaman di Tempat Pelayanan

Kenyamanan di tempat pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap penilaian pengguna layanan terhadap mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, Kantor KUA sebagai penyedia layanan publik perlu memberikan kenyamanan di tempat pelayanannya. Pihak penyedia layanan harus menyediakan ruang yang cukup agar pengguna layanan tidak merasa terbatas di dalamnya. Selain memberikan ruang yang luas, disarankan juga untuk menyediakan pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan atmosfer yang menyenangkan dan mendukung proses pelayanan, sehingga setiap kunjungan ke Kantor KUA dapat berlangsung dengan lancar dan efisien.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

“kantor kua ini dek, merupakan kantor percontohan di antara kantor KUA lainnya di kab. Jeneponto. karena sering dipilih sebagai kantor perwakilan oleh Kemenag Jeneponto dalam tim penilaian kemenag suslsl. ruangan cukup luas terutama di ruangan pusaka yang menjadi pusat utama pelayanan, Aula Kantor Dan ruangan lainnya sudah tersedia fasilitas pendingin ruangan (AC) dan kipas angin”. (hasil wawancara dengan HR 23-07-2023)

Hal ini juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap ruangan memiliki luas yang berbeda-beda sesuai dengan jenis kebutuhan ruangan yang digunakan dan fasilitas ruangan yang mendukung dalam pelayanan diharapkan dapat memberi kenyamanan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

c) Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan SIMKAH. Tetapi terdapat sebagian masyarakat/calon pengatin yang masih belum tau persyaratan atau langkah-langkah yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Sebenarnya Kantor KUA Sudah ada prosedur untuk setiap jenis layanan, tetapi belum dipasang dek. selain masyarakat engan bertanya langsung ke petugas kantor atau masyarakat/catin yang tidak mengetahui layanan KUA sudah berbasis digital untuk mencari informasi tentang KUA. Sehingga terkadang, ada masyarakat/catin perlu melakukan perjalanan pulang-balik untuk memenuhi syarat-

syarat tersebut”(hasil wawancara dengan B 23-07-2023)

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor KUA Kecamatan Bangkala.

” Saya kurang paham mengenai persyaratan Kartu Nikah, dan di Kantor KUA tidak terpampang informasinya, sehingga saya harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut”. (hasil wawancara dengan PA 23-07-2023)

Oleh karena itu, kebutuhan akan kemudahan dalam proses pelayanan ini menjadi sangat penting, sehingga pengguna layanan tidak mengalami kesulitan atau kebingungan selama proses pelayanan.

d) Disiplin petugas dalam menjalankan proses pelayanan

Agar proses pelayanan berjalan dengan baik, petugas/staff perlu menjaga disiplin dalam melaksanakan tugas mereka. Kedisiplinan petugas akan membentuk perilaku kerja yang penuh tanggung jawab, menciptakan suasana kerja yang kondusif, dan mendukung upaya pencapaian tujuan utama dalam proses pelayanan. Penting bagi petugas untuk mengutamakan kepentingan pelayanan di atas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan menekankan kepentingan umum. Dengan kata lain, kepentingan pengguna layanan harus menjadi prioritas bagi petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terlihat bahwa para petugas telah menjalankan tugas mereka dengan disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini tercermin dari waktu kerja petugas, yang dimulai pukul 07.00 hingga 16.00.

Berikut wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama

(KUA) Kecamatan Bangkala.

”Petugas di sini disiplin, masuk dan pulang sesuai dengan jam yang telah ditetapkan kantor nak”. (hasil wawancara dengan R 23-07-2023)

Dalam konteks pelayanan, kedisiplinan menjadi modal dasar yang esensial bagi petugas, terutama mereka yang bekerja di bagian pelayanan, untuk menunjukkan kinerja, sikap, perilaku, dan pola kehidupan yang positif. Kedisiplinan dijalankan dengan tujuan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

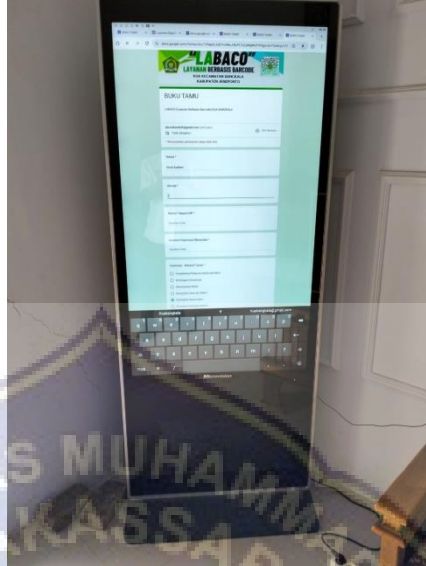
e) Pemanfaatan Perangkat Pendukung dalam Pelayanan

Kantor KUA Kecamatan Bangkala saat ini menggunakan perangkat seperti komputer, printer, dan perlengkapan kantor (ATK). Penggunaan perangkat pendukung tersebut memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan. Keberadaan perangkat pendukung sangat mendukung efisiensi dalam pelayanan sehingga prosesnya dapat berjalan dengan cepat.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Perangkat pendukung yang tersedia di kantor KUA mencakup Komputer, Printer, Papan Merek Digital, serta perlengkapan kantor (ATK) lainnya”. (hasil wawancara dengan B 23-07-2023)

(Gambar 4.4 Papan Merek Diital)



Sumber: Hasil Observasi Lapangan

f) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor KUA Dimensi *Tangible*

Untuk mencapai pelayanan publik yang bermutu, diperlukan perubahan dan peningkatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi *tangible* diidentifikasi melalui indikator-indikator seperti penampilan petugas selama memberikan layanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan, kemudahan akses pelanggan dalam mengajukan layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala dapat diatributkan kepada pencapaian beberapa indikator yang sesuai dengan standar pelayanan. Salah satu faktor tersebut adalah kenyamanan tempat dalam menyelenggarakan pelayanan. Kenyamanan ini dihasilkan

melalui penggunaan pendingin ruangan, yang menjadikan suhu udara di ruang pelayanan terasa sejuk. Selain itu, ketersediaan papan informasi dalam bentuk Papan Merek Digital, serta dokumen-dokumen yang sudah tersimpan dengan baik. Pada dasarnya, fakta tersebut selaras dengan prinsip-prinsip dalam teori, di mana atribut-atribut tertentu turut menentukan kualitas layanan publik, seperti ketersediaan informasi dan keberadaan fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi dengan kipas angin dan pendingin udara (AC).

2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan mencakup kapasitas untuk menyelenggarakan layanan sesuai dengan janji, dengan ketepatan, akurasi, kepercayaan, konsistensi, dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengevaluasi dimensi kehandalan dan menilai kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, dapat digunakan indikator-indikator berikut,

a) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan

Ketelitian petugas dalam menjalankan proses pelayanan sangatlah krusial, terutama bagi pengguna layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Jika petugas kurang cermat dalam memberikan pelayanan, dapat muncul kesalahan yang mengakibatkan pekerjaan tambahan. Sebagai contoh, dalam pengetikan dan penginputan data, kesalahan ketik atau input bisa merugikan pengguna layanan, karena mereka harus mengurus koreksi kesalahan tersebut. Oleh karena itu, petugas diharapkan untuk berhati-hati dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab

mereka, guna menciptakan pelayanan yang optimal dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan SIMKAH. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas/staff di Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah menunjukkan ketelitian dalam melayani masyarakat.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar meminimalisir terjadinya kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”. (hasil wawancara dengan MG 25-07-2023)

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan, karena jika petugas kurang teliti, dapat menimbulkan kesalahan yang berpotensi merugikan bagi penerima layanan. Oleh karena itu, petugas diharapkan untuk menunjukkan ketelitian dalam setiap proses pemberian layanan.

b) Memiliki Pedoman Pelayanan yang Jelas

Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah mengadopsi standar pelayanan yang terperinci dengan menggunakan Standard Operating Procedure (SOP). Pedoman ini berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas, melibatkan prosedur kerja hingga prosedur pelayanan.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Kantor KUA telah menetapkan standar pelayanan yang sangat jelas, dan kami berkomitmen untuk mengikuti setiap petunjuk yang tercantum dalam Standard Operating Procedure (SOP). Contohnya, kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan

pencatatan nikah pada aplikasi SIMKAH dalam waktu yang sesingkat mungkin, memastikan data segera terinput dan dapat dipertanggungjawabkan ke Kantor Pusat. Meskipun demikian, ada situasi di mana kami tidak mengikuti SOP dengan maksud untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi risiko kesalahan yang dapat merugikan mereka selama ini”. (hasil wawancara dengan MG 25-07-2023)

- c) Keahlian petugas/staff dalam mengoperasikan alat bantu dalam penyelenggaraan pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan melalui Aplikasi SIMKAH di sini. Apabila semua petugas memiliki kemampuan menggunakan alat bantu, proses pelayanan dapat berlangsung lebih efisien, tidak tergantung hanya pada beberapa individu yang dapat mengoperasikan alat bantu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua petugas memiliki keterampilan menggunakan alat bantu dalam melaksanakan proses pelayanan, sebagai contoh, penggunaan komputer. Ada Beberapa orang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer secara efisien dan masih belum sepenuhnya mahir dalam penggunaannya. Namun, hampir seluruh petugas/staff memiliki keterampilan menggunakan komputer.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini sudah bagus nak, hanya 2 orang yang kurang dalam menguasai komputer. Tetapi kalau urusan IT termasuk aplikasi SIMKAH itu dipegang operator kantor KUA”. (hasil wawancara dengan MG 24-07-2023)

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelaksanaan pelayanan memiliki peran kunci dalam memastikan

kelancaran proses tersebut. Setiap petugas di bagian pelayanan diharapkan memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu, sehingga pelaksanaan proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tanpa hambatan.

d) Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Dimensi Keandalan

Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk dalam hal 1) ketercepatan, 2) ketepatan, dan 3) kepuasan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan berperan signifikan dalam memastikan bahwa masyarakat dapat menerima layanan secara cepat dan efisien. Diharapkan setiap petugas/staff memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan, otonomi, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga setiap tugas yang dilaksanakan dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan atau kesan negatif dari masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, dimensi keandalan diukur melalui indikator-indikator seperti ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, keberadaan standar pelayanan yang jelas, keterampilan dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam penyelenggaraan pelayanan, serta keahlian petugas dalam proses pelayanan SIMKAH. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menunjukkan bahwa beberapa indikator belum berjalan secara optimal, contohnya dalam hal keterampilan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan SIMKAH, karena masih

ada beberapa staf yang masih kurang dalam kemampuan tersebut. Akan tetapi, hampir semua Petugas ahli dalam menggunakan alat bantu. Sehingga ketika petugas/operator sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan tidak akan terhambat sehingga dapat dilakukan secara maksimal.

Inti dari kehandalan pelayanan terletak pada kemampuan setiap petugas yang dapat diandalkan, memiliki pengetahuan mendalam mengenai prosedur dan mekanisme kerja, serta mampu mengidentifikasi serta memperbaiki kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja. Selain itu, petugas diharapkan dapat memberikan panduan yang tepat dan arahan yang jelas terkait dengan berbagai aspek pelayanan aplikasi SIMKAH kepada masyarakat yang belum memahaminya. Hal ini akan menghasilkan dampak positif pada pelayanan, di mana petugas akan memiliki pemahaman yang baik, keahlian yang handal, kemandirian, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Organisasi birokrasi yang memberikan layanan kepada masyarakat diharapkan memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi, yang ditunjukkan melalui respon yang baik, cepat, dan sigap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan maksimal, termasuk dalam pelayanan aplikasi SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis dimensi *Responsiveness* dalam evaluasi kualitas pelayanan publik melalui aplikasi

SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala dapat dilakukan dengan mengacu pada indikator berikut:

- a) Tanggap terhadap Setiap Pelanggan/Pemohon yang Membutuhkan Pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai ketika petugas pelayanan memberikan respons yang positif. Respons terhadap pengguna layanan dapat memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala. Petugas memberikan tanggapan yang cepat dan responsif terhadap pengguna layanan SIMKAH yang hendak mendaftar pernikahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah memberikan respons terhadap pengguna layanan yang berkeinginan untuk melakukan proses layanan.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

” Pelayanan petugas di ruang PUSAKA KUA telah cukup memuaskan dalam memberikan tanggapan yang cepat ketika ditanya mengenai proses pendaftaran nikah melalui aplikasi SIMKAH” (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin lainnya di kantor KUA Kecamatan Bangkala.

”Petugas yang ada di ruang pelayanan PUSAKA ramah dan merespon, maupun petugas lainnya jikalau kita bertanya juga merespon ”. (hasil wawancara dengan P 24-07-2023)

Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau Memberikan respons terhadap kebutuhan pengguna layanan adalah kunci

utama. Apabila setiap petugas merespon dengan baik terhadap setiap permintaan atau kebutuhan pengguna layanan, hal ini akan membentuk penilaian positif terhadap penyedia layanan.

b) Petugas memberikan pelayanan SIMKAH secara efisien

Kantor KUA menginginkan agar pelayanan SIMKAH dapat dilaksanakan secara efisien, terutama ketika terdapat antrean di area tunggu pelayanan. Kecepatan dalam memberikan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Berikut wawancara penulis dengan petugas/ staff di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

"Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri dan kelengkapan berkasnya untuk validasi pada aplikasi SIMKAH sehingga biasa segera diproses oleh pusat" (hasil wawancara dengan B 24-07-2023)

Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan masyarakat/catin lainnya di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

"Petugas di ruang pelayanan PUSAKA KUA telah cukup efisien, tetapi terkadang kelambatan terjadi akibat kelengkapan berkas yang tidak kami lengkapi saat mendaftar SIMKAH, sehingga proses tersebut menjadi agak memakan waktu". (hasil wawancara dengan P 24-07-2023)

Memberikan pelayanan dengan cepat merupakan aspek krusial dalam menunjukkan keterlibatan (*responsiveness*) terhadap pengguna layanan, dengan tujuan agar pengguna merasa puas terhadap layanan SIMKAH yang diberikan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala.

c) Petugas/Staff memberikan pelayanan dengan Tepat

Selain aspek kecepatan, kepuasan pengguna layanan SIMKAH juga terkait dengan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor KUA. Pelayanan yang akurat mencerminkan keterpaduan antara jenis pelayanan yang disediakan dengan kebutuhan pengguna layanan, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif. Dengan demikian, kepuasan pengguna layanan aplikasi SIMKAH dapat terwujud.

Berikut wawancara penulis dengan operator SIMKAH di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan tepat, mulai dari pendaftaran *online* Melalui aplikasi SIMKAH menggunakan *smartphone* sendiri atau langsung daftar di ruangan PUSAKA oleh petugas /staff kantor menggunakan *computer*, pemeriksaan serta validasi berkas, hingga pembayaran biaya layanan pernikahan apabila pernikahan di luar kantor sesuai dengan *invoice* pembayaran, hingga pencetakan Kartu nikah digital atau e-kartu nikah adalah bentuk elektronik dari kartu pernikahan yang dapat diakses dan disimpan secara digital” (hasil wawancara dengan AAP 24-07-2023)

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala

”Saya mengurus pendaftaran pernikahan, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, berarti sudah tepat”. (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

d) Petugas/aparaturnya memberikan pelayanan dengan Cermat

Selain aspek kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga menjadi hal yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan SIMKAH. Tujuannya adalah untuk menghindari potensi kesalahan yang mungkin terjadi selama

pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam memberikan layanan kepada pengguna, dapat terjadi kesalahan yang kemudian menimbulkan tugas tambahan. Sebagai contoh, kecermatan petugas dalam melengkapi berkas pada Pengimputan Berkas menjadi krusial, karena kelalaian petugas dalam persyaratan pendaftaran pernikahan di aplikasi SIMKAH dapat mengakibatkan dokumen catin kurang lengkap. Hal ini akan merugikan pengguna layanan, yang kemudian harus mengurus kembali kelengkapan dokumen tersebut.

Oleh karena itu, petugas diharapkan untuk teliti dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, guna menciptakan pelayanan SIMKAH yang optimal dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah menunjukkan kecermatan atau teliti dalam melayani masyarakat.

Berikut wawancara penulis dengan operator SIMKAH di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala

”Selalu melakukan dengan cermat, contohnya seperti : untuk dapat mencetak kartu nikah digital atau e-kartu nikah pada blangko yang sudah tersedia, setelah melakukan pendaftaran melalui aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan yang dilakukan langsung oleh (PPN) pegawai pencatat nikah/petugas di KUA yang bersangkutan kemudian PPN akan melakukan input pemeriksaan, dalam hal ini PPN di KUA akan melihat keabsahan data-data yang diberikan oleh catin, lalu langkah berikutnya adalah input pencatatan, langkah ini dilakukan apabila data yang diperlukan sudah lengkap semua kemudian langsung dapat melakukan cetak kartu nikah digital atau E-kartu nikah pada balangko yang sudah disediakan”. (hasil wawancara dengan AAP 24-07-2023)

e) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dimensi (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* melibatkan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap terhadap setiap keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan aplikasi SIMKAH. Responsivitas dalam merespon pengguna layanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan, karena sikap, keinginan, dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal dapat menciptakan peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan. Evaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala melibatkan beberapa indikator, seperti tanggapan terhadap setiap pelanggan/pemohon yang membutuhkan pelayanan SIMKAH, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan, dan ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

Implementasi indikator yang belum optimal dijalankan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala adalah menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Keadaan ini disebabkan oleh jaringan yang kadang kurang baik atau server sedang mengalami eror dalam mengoperasikan aplikasi SIMKAH Sehingga dapat mempengaruhi jumlah maupun kualitasnya. Kelengkapan berkas saat validasi belum terpenuhi Secara Keseluruhan dalam permohonan pernikahan pada aplikasi SIMKAH sehingga Berdampak signifikan pada pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) terkait dengan tingkat pengetahuan, kemampuan, tingkat kesopanan, dan kepercayaan yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh petugas, serta kebebasan dari bahaya, risiko, dan keraguan. Dalam usaha mengukur dimensi jaminan untuk mengevaluasi pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, dapat digunakan beberapa indikator berikut:

a) Petugas Menyajikan Jaminan Kepastian Waktu Dalam Pelayanan

Petugas di Kantor KUA Kecamatan Bangkala memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, dengan upaya menyelesaikannya segera jika memungkinkan. Namun, jika tidak dapat diselesaikan secara instan, petugas memberikan jaminan waktu dan menunjukkan tanda bukti pendaftaran atau Menelpon pihak Calon Pengantin agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pendaftaran yang sudah diberikan kepada calon pengantin.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

"Saya mengurus pendaftaran nikah di ruangan PUSAKA KUA melalui aplikasi SIMKAH dan batasnya dua minggu setelah pendaftaran harus melengkapi berkas untuk di buat kartu e-nikah". (hasil wawancara dengan SA 24-07-2023)

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Penetapan biaya pengurusan pernikahan melalui aplikasi SIMKAH tergantung pada jenis layanan yang diberikan, dengan catatan bahwa tidak

semua layanan dikenai biaya. Apabila pernikahan dilakukan di kantor KUA tidak dipungut biaya alias gratis dan apabila pernikahan dilakukan di luar kantor KUA akan dikenakan biaya layanan sebesar Rp.600.000

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

"melalui aplikasi SIMKAH Pernikahan yang dilakukan di kantor KUA tidak dipungut biaya, tetapi apabila pernikahan dilakukan di luar kantor KUA akan dikenakan biaya yang dibayar melalui bank/kantor pos". (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala pada aplikasi SIMKAH yakni menjaga penggandaan nomer akte nikah, dan keabsahan dalam perkawinan secara hukum.

Berikut wawancara penulis dengan staff/petugas di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

"Menjaga sesuai undang-undang perkawinan undang-undang pernikahan, apabila diluar dari atauran yg berlaku Contohnya : apabila ada seorang laki-laki yang berkehenda untuk menikah tersus dia mengaku statusnya jejaka, ternyata di aplikasi SIMKAH terbaca itu statusnya duda, maka dari itu berkas-berkas tidak terpenuhi maka ada penolakan dari SIMKAH. maka pemeriksaan bekas dikakukan kembali oleh seseorang yang diksaih jabatan/kepercayaan untuk mengrusnya supaya tidak ada kesimpangsiuran dalam keaman dalam mencapai potensi pelanggaran agama". (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

d) Dalam memberikan layanan, petugas menjamin kepastian biaya.

Kantor KUA Kecamatan Bangkala telah memberikan jaminan mengenai biaya yang pasti untuk setiap jenis pelayanan melalui aplikasi SIMKAH. Apabila pernikahan dilakukan di kantor KUA tidak dipungut

biaya alias gratis dan apabila pernikahan dilakukan di luar kantor KUA akan dikenakan biaya sebesar Rp.600.000. Proses pembuatan e-kartu nikah tidak dipungut biaya apapun. Ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agama.

Dengan adanya jaminan biaya yang telah diatur oleh undang-undang, pengguna layanan tidak perlu cemas mengenai biaya yang harus mereka keluarkan.

e) Analisis Dimensi *Assurance* dalam Kualitas Pelayanan Publik

Setiap jenis pelayanan memerlukan kepastian terkait pelayanannya. Tingkat kepastian suatu layanan sangat bergantung pada jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Ini bertujuan agar penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa setiap aspek urusan pelayanan akan diselesaikan secara tepat waktu, akurat, mudah, lancar, dan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dan kepercayaan yang dimiliki oleh petugas, serta kebebasan dari bahaya, risiko, dan keraguan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala mencakup aspek-aspek seperti jaminan pelayanan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya.

Dari berbagai indikator penilaian yang ada, Kantor KUA Kecamatan Bangkala terbukti memenuhi semua standar yang ditetapkan. Jaminan atas

pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat tergantung pada kinerja dan performa pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang handal, mandiri, dan profesional. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selain kinerja yang telah dijelaskan sebelumnya, kepastian dalam suatu layanan juga sangat tergantung pada komitmen yang kuat dari pihak Kantor KUA Kecamatan Bangkala. Mereka mengusahakan agar setiap staf atau petugas memberikan pelayanan dengan tingkat keseriusan dan dedikasi yang tinggi untuk memastikan kepuasan orang yang dilayani. Salah satu bentuk kepastian lainnya adalah jaminan terhadap perilaku kepribadian petugas; petugas dengan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda dengan mereka yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik, yang dapat berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini terkait dengan tingkat keramahan dan kepedulian petugas saat memberikan pelayanan. Petugas yang bersikap ramah dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik akan menjadi faktor penunjang bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Jika keramahan dan kepedulian terwujud, akan terbentuk hubungan yang positif antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam usaha untuk mengukur dimensi empati sebagai bagian dari evaluasi kualitas layanan publik di

Kantor KUA Kecamatan Bangkala, dilakukan melalui indikator-indikator berikut:

a) Memberikan keutamaan kepada pemohon/pelanggan

Fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan adalah memastikan kepuasan pengguna layanan. Semua kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor KUA Kecamatan harus diberikan keutamaan tertinggi dan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Hasil penelitian di Kantor KUA Kecamatan Bangkala menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, kepentingan pengguna layanan selalu ditempatkan pada prioritas utama.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Petugas di sini telah mengutamakan kepentingan pelanggan, terlihat dari kenyataan bahwa sebelum menunjukkan waktu istirahat, para petugas masih tetap sibuk melayani orang-orang yang berkehendak melakukan pendaftaran nikah dan tidak meninggalkan tempat untuk menangani urusan atau hal-hal pribadi mereka”. (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

Memberikan prioritas kepada kepentingan pengguna layanan memiliki signifikansi yang besar karena mereka merupakan fokus utama bagi petugas pelayanan. Ketidakpenuhian dalam memberikan prioritas kepada pengguna layanan dapat menyebabkan keluhan dan menciptakan kesan yang tidak positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

b) Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah

Sikap ramah merupakan hal yang sangat penting bagi petugas saat menjalankan proses pelayanan. Bersikap ramah mencakup perilaku yang

baik dan penggunaan bahasa yang bersahabat. Jika petugas pelayanan bersikap ramah, hal ini akan menciptakan penilaian positif dari pengguna layanan. Berdasarkan temuan penelitian, seluruh petugas di Kantor KUA Kecamatan terbukti memberikan layanan dengan sikap ramah dan tidak menunjukkan sikap cuek.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

”Petugas disini cukup ramah, terutama di ruang PUSAKA ketika mengucapkan salam ketika masuk di ruangan pasti dibalas balik dengan mengucapkan waalikumsalam, Pelayanan sangat baik”. (hasil wawancara dengan MD 24-07-2023)

Keramahan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan akan meningkatkan kenyamanan para pengguna layanan, menciptakan atmosfer positif yang mendukung interaksi yang ramah dan berkesan. Oleh karena itu, setiap petugas diharapkan untuk bersikap ramah terhadap pengguna layanan dengan tujuan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain bersikap ramah, sikap sopan santun juga merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan. Dengan menunjukkan sikap sopan santun, pengguna layanan akan merasa dihargai dan dihormati. Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, terutama petugas pemberi layanan, telah menunjukkan sikap sopan santun dalam pelayanan mereka.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

“Petugas disini sopan santun, terutama di ruang PUSAKA langsung menanyakan kehendak atau keperluan kita kemari dengan ramah, Pelayanan sangat baik ”. (hasil wawancara dengan A 24-07-2023)

Perhatian terhadap sikap sopan santun menjadi penting bagi petugas pelayanan dengan tujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

- d) Petugas memberikan pelayanan tanpa melakukan diskriminasi (tidak membeda-bedakan)

Meskipun sistem pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala belum mengadopsi sistem nomor antrian untuk setiap pelanggan yang meminta pelayanan, namun demikian, pengguna layanan tetap diharapkan untuk mematuhi buday antri agar dapat menciptakan suasana yang kondusif dalam proses pelayanan.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat/catin di kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di sini sangatlah adil, tanpa melakukan diskriminasi terhadap siapa pun berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan ”. (hasil wawancara dengan PA 24-07-2023)

- e) Analisis Dimensi *Empathy* dalam Kualitas Pelayanan Publik

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan pemahaman dan pengertian yang bersamaan terhadap asumsi atau kepentingan terkait dengan pelayanan. Kualitas pelayanan akan optimal jika semua pihak yang terlibat memiliki rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus

pelayanan dengan komitmen yang sama. dalam konteks pelayanan mencakup perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan keterlibatan dari pihak-pihak yang terlibat untuk mengembangkan dan melaksanakan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pengertian masing-masing. Pihak yang memberikan pelayanan perlu memiliki empati untuk memahami masalah yang dihadapi oleh pihak yang memerlukan layanan tersebut.

Pihak yang sedang menerima layanan perlu memiliki pemahaman terhadap keterbatasan dan kemampuan dari orang yang memberikan layanan, sehingga tercipta keterpaduan di antara keduanya dengan memiliki perasaan yang sama. Dalam setiap jenis layanan yang diberikan kepada penerima layanan, penting adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh pihak yang membutuhkan layanan tersebut. Pihak yang mencari layanan juga memerlukan rasa kepedulian terhadap segala aspek pengurusan layanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan serta tuntutan pelayanan yang harus dilakukan secara cepat. Mereka memahami berbagai perubahan dalam layanan yang dapat menyebabkan keluhan, dan menghindari bentuk pelayanan yang tidak diinginkan. Dengan demikian, pelayanan tersebut dapat berjalan sesuai dengan kegiatan yang diharapkan oleh pemberi layanan dan yang memerlukan layanan.

Dalam mengukur dimensi empati, penelitian ini menggunakan beberapa indikator, termasuk mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah,

sikap sopan santun petugas, penanganan tanpa diskriminasi, dan penghargaan terhadap setiap pelanggan. Evaluasi terhadap indikator-indikator ini menunjukkan bahwa seluruh aspek penilaian telah diterapkan dan memenuhi harapan pengguna layanan, seperti mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, pelayanan dari petugas dengan sikap sopan santun, penanganan tanpa diskriminasi, dan pemberian penghargaan kepada setiap pelanggan.

Fakta tersebut sesuai dengan konsep teoritis yang menyatakan bahwa petugas atau staf pelayanan telah menyapa dengan lembut, berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan dan benar, serta menunjukkan antusiasme dalam melayani pengguna layanan SIMKAH di kantor KUA. Keramahan menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sebagai contoh, tindakan seperti tersenyum dan menyapa dapat memberikan kesan bahwa pengguna layanan diperhatikan, menciptakan rasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Penelitian ini merupakan suatu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif terkait dengan kualitas layanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala. Oleh karena itu, peneliti berusaha untuk mengungkap dan mendeskripsikannya. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai metode, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor KUA Kecamatan Bangkala

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala

a) Sumber Daya Manusia

Dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, keberadaan aparat pemerintah yang memadai sangat penting, baik dalam hal jumlah maupun kualitasnya. Jumlah personel yang tersedia di area pelayanan KUA PUSAKA terdapat empat orang bagian pelayanan, termasuk petugas di bagian pelayanan umum, yaitu staf pelayanan Administrasi berjumlah tujuh orang, penghulu dua orang termasuk kepala KUA, dan dua belas penyuluh KUA.

Selain itu, kualitas dari petugas juga cukup baik. Petugas yang berada pada bagian pelayanan SIMKAH memiliki kemampuan untuk menjalankan komputer dan peralatan bantu lainnya dalam pelayanan dengan baik. Dengan demikian, petugas tidak mengalami kesulitan saat memberikan layanan karena beban kerja tidak harus ditanggung oleh satu orang saja. Kelebihan jumlah dan kualitas petugas di bagian pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap tugas dapat dilaksanakan dengan baik tanpa mengorbankan kualitas.

Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang produktif, tetapi juga berdampak positif terhadap pengalaman pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya keterampilan dan pengetahuan yang memadai, petugas mampu memberikan bantuan yang efektif dan memberikan solusi yang tepat dalam proses layanan SIMKAH. Sebagai hasilnya, kualitas layanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara keseluruhan, menciptakan hubungan yang positif antara Kantor KUA Kecamatan Bangkala dan para pengguna layanan.

b) Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Tersedianya papan informasi berupa papan merek digital, pendingin ruangan serta ruangan penyimpanan dokumen baik berupa kertas atau *file* di dalam aplikasi SIMKAH yang telah tersusun dan tertata sebagaimana mestinya. Hal ini dapat mempermudah petugas dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan tidak mengganggu kerapian serta kenyamanan di dalam ruang pelayanan.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala

Adapun yang menyebabkan kualitas pelayanan publik dalam penerapan SIMKAH menjadi terhambat adalah internet jaringan yang tidak stabil. Pada dasarnya aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah

(SIMKAH) berbasis *online* dan diakses melalui jaringan intrnet, terjadinya kegagalan server, dan juga adanya *troubel* (sedang dalam perbaikan) pada sistem yang mengalami *down* sehingga proses pengimputan berkas pada aplikasi SIMKAH mengalami penumpukan serta keterlambatan sehingga pelayan menjadi terganggu. Stabilitas dari jaringan internet ini memengaruhi kualitas pelayanan, karena pencatatan nikah bergantung pada sistem informasi yang didukung jaringan internet Sehingga mengakibatkan :

- a) Ketidaktepatan dalam memberikan layanan.
- b) Kurangnya kehandalan dalam memberikan layanan.
- c) Kurangnya kejelasan prosedur dan persyaratan memperoleh pelayanan.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala

Dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, beberapa faktor menjadi pendorong utama. Pertama, sumber daya manusia yang memadai sangat penting, dan dalam hal ini, keberadaan personel pelayanan KUA PUSAKA yang mencakup staf administrasi, penghulu, dan penyuluh KUA memiliki jumlah yang mencukupi. Selain itu, petugas di bagian pelayanan SIMKAH memiliki kualitas yang baik, dengan kemampuan menggunakan komputer dan peralatan bantu lainnya, menciptakan lingkungan kerja produktif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memastikan

bahwa setiap tugas dapat dilaksanakan dengan baik tanpa mengorbankan kualitas. Sarana dan prasarana yang terpenuhi dengan baik, seperti adanya papan informasi digital, pendingin ruangan, dan ruangan penyimpanan dokumen yang terorganisir, juga turut menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, terutama dalam penerapan SIMKAH. Salah satu kendala utama adalah ketidakstabilan jaringan internet. Aplikasi SIMKAH yang berbasis *online* menjadi rentan terhadap gangguan server dan trouble pada sistem, mengakibatkan penumpukan dan keterlambatan dalam pengimputan berkas. Dampak dari hal ini mencakup ketidaktepatan dalam memberikan layanan, kurangnya kehandalan, dan kejelasan prosedur yang terpengaruh. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan perbaikan pada infrastruktur jaringan Internet, meningkatkan pelatihan petugas, dan melakukan monitoring serta pemeliharaan rutin pada sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan merujuk kepada temuan dan analisis yang telah dilakukan terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIMKAH di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Dimensi Berwujud (*Tangible*)
kualitas pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bangkala dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Walaupun terkadang beberapa pegawai/staff kantor ada yang kurang lengkap dalam memakai penggunaan sribut seragam pada jam kerja. Akan tetapi, Hal lain ditunjukkan oleh kenyamanan area pelayanan. Kemudahan tersebut terlihat dari pendingin ruangan (AC), papan informasi, dan tata letak dokumen yang rapi.
- b) Dimensi Keandalan (*Reliability*)
Kualitas pelayanan publik pada dimensi *reliability* menunjukan bahwa kualitas pelayanan ini cukup baik. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa beberapa petugas masih memiliki kekurangan dalam keterampilan penggunaan alat bantu pelayanan, seperti komputer. akan tetapi, dari keseluruhan petugas hampir semua biasa menggunakan komputer dan alat pendukung lainnya.

c) Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala pada aspek *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas telah memberikan tanggapan kepada seluruh pengguna layanan. Mereka juga telah memberikan layanan dengan kecepatan, ketepatan, dan kecermatan.

d) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, terutama dalam aspek kepastian (*assurance*), menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan terkait ketepatan waktu, biaya, dan legalitas dalam pelayanan, asalkan persyaratan dokumen telah terpenuhi.

e) Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dalam kualitas pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Bangkala mencerminkan pelayanan yang sangat baik. Hal ini disebabkan oleh keramahan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dalam sikap empati petugas pelayanan yang senantiasa menyapa dengan senyuman dan salam ketika melayani. Dengan demikian, petugas menunjukkan kesan peduli ketika memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Kantor KUA Kecamatan Bangkala memberikan pelayanan publik yang optimal dalam penerapan SIMKAH berkat sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Dukungan 25 petugas dengan keahlian dalam penggunaan teknologi menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan positif. Sarana dan prasarana yang memadai, seperti papan informasi digital dan

ruangan penyimpanan yang terorganisir, turut menunjang kenyamanan di ruang pelayanan.

Meski demikian, kendala muncul akibat ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil. Kegagalan server dan trouble pada sistem SIMKAH dapat menyebabkan ketidaktepatan dan kurangnya kehandalan pelayanan. Oleh karena itu, penanganan terhadap masalah teknis ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan SIMKAH. Dengan demikian, Kantor KUA Kecamatan Bangkala dapat menjaga efisiensi pelayanan dan memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis memberi saran agar KUA Kecamatan Bangkala dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan memperhatikan standar pelayanan yang optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang belum diimplementasikan secara maksimal, terutama dalam dimensi *Tangible* dan *Reliability*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2017). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica*.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, dan Kolaborasi. *UGM Press*.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hardiansyah. (2017). Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. In *Gava Media*.
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Strategi Dan Pelayanan Publik*.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jakarta Indonesia*.
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *E Jurnal Student*.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. In *Akademi Manajemen Perusahaan*.

- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.
- Moleong, L. (2012). Metodologi penelitian. *Kualitatif Sasial*.
- Mujahidin, M., & Wiredarme, W. (2020). Desentralisasi Kewenangan Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jatiswara*. <https://doi.org/10.29303/jatiswara.v34i1.232>
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Pramono, B., Ningsih, R., & Prakasa, S. G. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Pada Kantor Kelurahan Kutabumi. *ICIT Journal*. <https://doi.org/10.33050/icit.v6i2.1106>
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara*.
- Sugiyono (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv.
- Sukur Suleman. (2019). Kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Administrasi Publik*.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.
- Sukma, P. N. (2021). *Aplikasi SIMKAH Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukakarya Kota Sabang* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

LAMPIRAN

Foto bersama Kepala KUA



Foto bersama Operator KUA

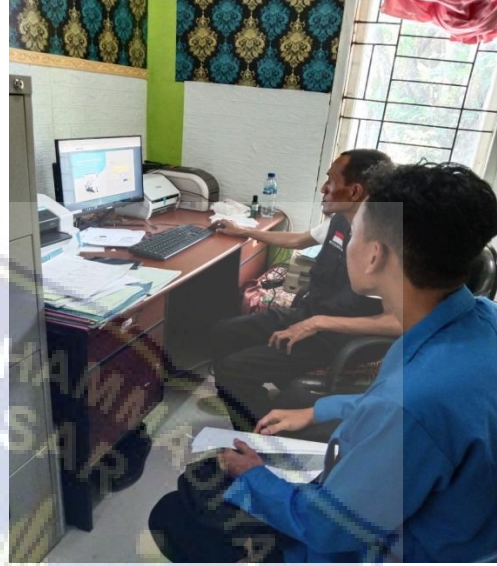


Foto bersama Staff/Petugas KUA



Foto bersama Staff/Petugas KUA



Foto bersama Staff/Petugas KUA



Foto CATIN (Calon Pengantin)



Foto Bersama CATIN Laki-Laki



Foto Bersama CATIN Perempuan



Pendaftaran SIMKAH oleh CATIN

BIODATA PESERTA
BIMBINGAN PERKAWINAN (BIMWIN)
ANGKATAN ...
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA
TAHUN ANGGARAN 2023

A NIK	-
B NAMA CALON SUAMI	Yedi / 73061103040001
C TEMPAT TANGGAL LAHIR	Pimping, 03-04-1990
D NO. HP	- 085241678649
E EMAIL	
F ALAMAT	Beringin Kab. Bona

A NIK	73070711290015 / 620703711388006
B NAMA CALON ISTRI	Sya
C TEMPAT TANGGAL LAHIR	Bahau, 31-12-1988
D NO. HP	08524207760
E EMAIL	
F ALAMAT	Bahau

TANGGAL RENCANA MENIKAH : Jumat, 12-01-2024

3-Jan-2024

BIODATA PESERTA
BIMBINGAN PERKAWINAN (BIMWIN)
ANGKATAN ...
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA
TAHUN ANGGARAN 2023

A NIK	73040170802001
B NAMA CALON SUAMI	Jamiluddin
C TEMPAT TANGGAL LAHIR	Jempang, 17-08-2002
D NO. HP	081842326429
E EMAIL	Jamilkallangk@gmail.com
F ALAMAT	Makassar

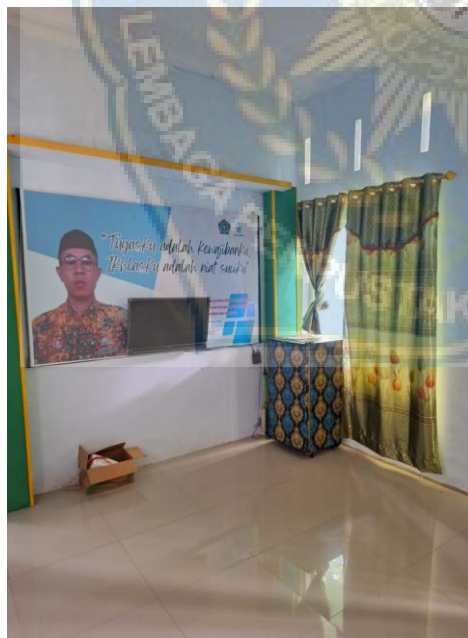
A NIK	7304016910030002
B NAMA CALON ISTRI	Safira
C TEMPAT TANGGAL LAHIR	Bontoleang, 29-12-2001
D NO. HP	081349666489
E EMAIL	
F ALAMAT	Bontoleang, Desa Marayasa

TANGGAL RENCANA MENIKAH : Sabtu, 16-1-2024

Pusat Pelayanan KUA PUSAKA



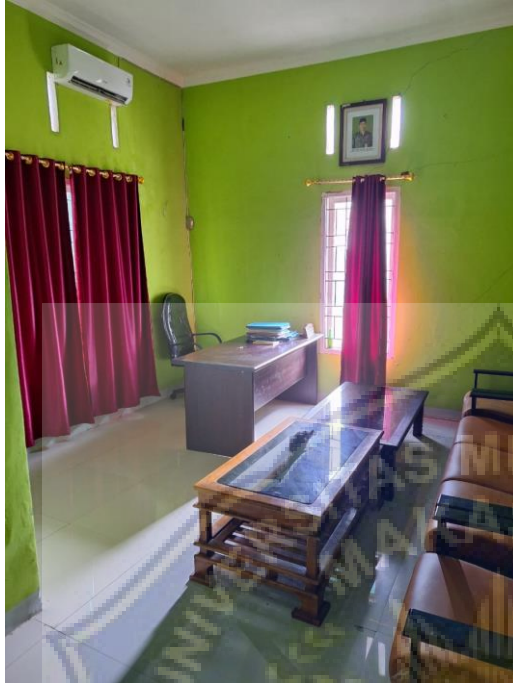
Ruangan KUA



Ruangan KUA



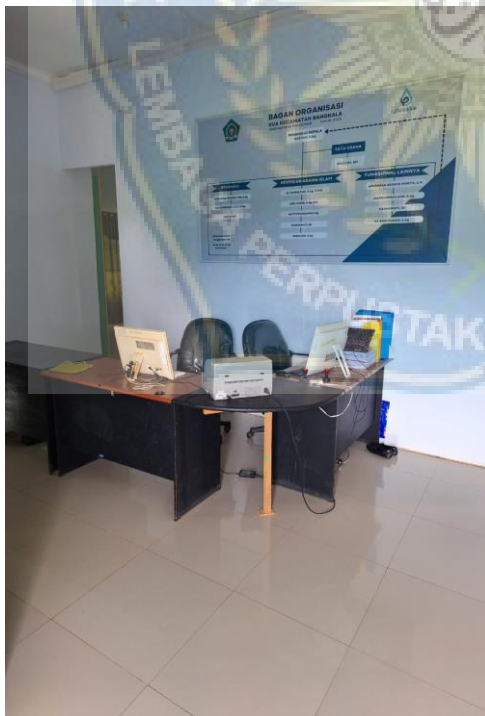
Ruangan kepala kantor KUA



Ruangan KUA



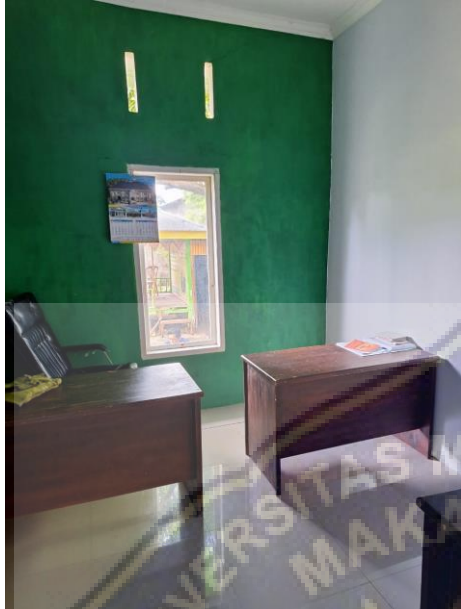
Ruangan KUA



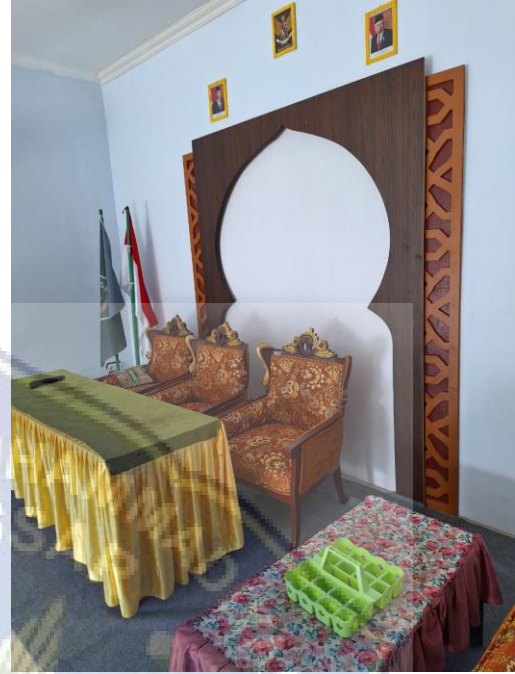
Ruangan KUA



Ruangan KUA



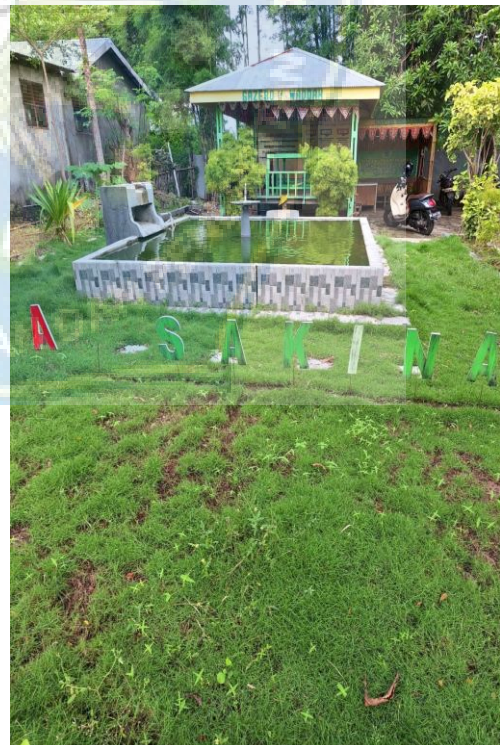
Ruangan KUA



Bagian Depan Bangunan KUA



Taman KUA



Gazebo dan Kantin KUA



Parkiran KUA



Daftar Nama Bimbingan Catin

Daftar Absensi Peserta Kegiatan Bimbingan Perkawinan Bagi Calon Pengantin Revitalisasi Angkasan 8 di Aula KUA Bangkulu Tanggal

No	Nama Calon Suami / NIK	Nama Calon Istri / NIK	Tanggal Bimbingan	Tanda Tangan
1	ASAL - 7304011000001	ASRIANA - 7304011000002	24 Agustus 2023	[Signature]
2	HERLANTO - 7304011110000	NURFITRI - 7304011000001	23 Agustus 2023	[Signature]
3	HAZI - 7304011000000	WISMANATI - 7304011000001	24 Agustus 2023	[Signature]
4	MALUDON - 7304011000000	SUPRIANA - 7304011000000	27 Agustus 2023	[Signature]
5	TAHERISSON - 7304011100001	MINNARATI - 7304011000000	26 Agustus 2023	[Signature]
6	RINDO - 7304011000002	MURAHATI - 7304011000000	25 Agustus 2023	[Signature]
7	SUKHALAN - 7304011000001	SAMARATI - 7304011000000	28 Agustus 2023	[Signature]
8	MARYAMA MAULANA - 7304011000001	SRI AYU - 7304011000000	27 Agustus 2023	[Signature]
9	SARIF PRASANA SARIFITA - 7304011000000	AMRANI - 7304011000000	27 Agustus 2023	[Signature]
10	MUSMILLAH - 7304011000001	SARITA - 7304011000000	21 Agustus 2023	[Signature]
11	RIEMAN - 7304011000001	YULINDANGAR - 7304011000000	27 Agustus 2023	[Signature]
12	PERI ANIRAWANG - 73040110794001	MIRAHATI DEWI - 73040111200000	27 Agustus 2023	[Signature]
13	MUHAMMAD ALI - 73040145103003	SRI DEVI - 7304011000000	29 Agustus 2023	[Signature]
14	ERWIN - 73040107930010	AMALIAH - 73040140100004	29 Agustus 2023	[Signature]
15	YULON - 73040100001001	DEVI - 7304011000000	30 Agustus 2023	[Signature]

Aplikasi SIMKAH & Kartu Nikah Digital





PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jl. Ishak Iskandar No. 30 Bantoesunggu Telp. (0419) 2410044 Kode Pos 92311
web : dpmptsp.jenepontokab.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor: 73.4/603/IP/DPMPTSP/IP/VII/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto Nomor : 219/VII/REK-IP/DPMPTSP/2023.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama	: ABDUL NAJIB
Nomor Pokok	: 105641108219
Program Studi	: ILMU PEMERINTAHAN
Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWA (S1)
Alamat Peneliti	: ALLU
Lokasi Penelitian	: KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka PENYUSUNAN SKRIPSI dengan Judul :

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO

Lamanya Penelitian : 2023-07-14 s/d 2023-09-14

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Jeneponto Cq. Bidang Penelitian & Pengembangan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jeneponto
20/07/2023 12:08:59

KEPALA DINAS,



HI MERIYANI SP. M. SI

Pangkat: Pembina Utama Muda
NIP : 19690202 199803 2 010

Tembusan :

1. Bupati Jeneponto di Jeneponto



Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Abdul Najib

Nim : 105641108219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 25 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



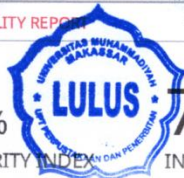
Nurhidayah, M.Hum., M.I.P.
NBM. 264 591

Abdul Najib 105641108219 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



7%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.iainpare.ac.id

Internet Source

2%

2

repository.mikroskil.ac.id

Internet Source

2%

3

Submitted to UIN Sultan Maulana Hasanudin

Student Paper

2%

4

Submitted to Universitas Terbuka

Student Paper

2%

5

repository.uhn.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Abdul Najib 105641108219 BAB II

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX



5%
PUBLICATIONS

19%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Percentage
1	repository.unisbabitar.ac.id Internet Source	8%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	6%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	5%
4	123dok.com Internet Source	3%
5	repositori.uma.ac.id Internet Source	3%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

Abdul Najib 105641108219 BAB III

ORIGINALITY REPORT



9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com
Internet Source

4%

2

repository.radenintan.ac.id
Internet Source

3%

3

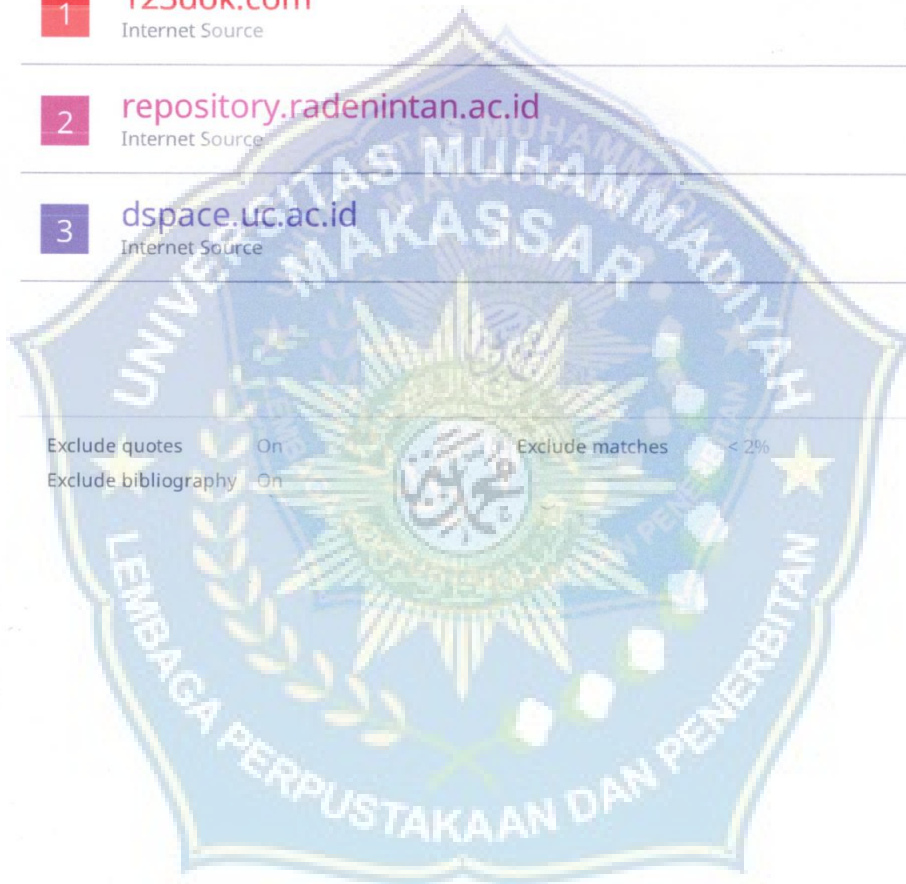
dspace.uc.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



Abdul Najib 105641108219 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX



1%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.ar-raniry.ac.id
Internet Source

5%

2

id.123dok.com
Internet Source

2%

3

journal.student.uny.ac.id
Internet Source

2%

4

www.jurnalekonomi.unisla.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



Abdul Najih 105641108219 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

2

luisradit.wordpress.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On



RIWAYAT HIDUP



Abdul Najib, lahir di Allu pada tanggal 11 desember 2000, anak ke-3 dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak H. Khaerudiin, S.Ag.,MM dan Ibu Syamsinar.S, S.Pd.I. Penulis memulai pendidikan PAUD di TK Negeri Pembina Bangkala, Sekolah dasar di SD INPRES 183 Benteng II Bangkala, MTsN Binamu, Kemudian melanjutkan pendidikan di MAN Jenepono.

Pada tahun 2019 penulis melanjutkan studi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan. Di akhir studi pada tahun 2024 merupakan suatu kebanggaan bagi penulis mampu menyusun Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkala Kabupaten Jenepono”**.