

Skripsi

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BOLO
KABUPATEN BIMA**

Disusun dan diusulkan oleh

NURITA

Nomor Stambuk: 10561 04719 13



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BOLO
KABUPATEN BIMA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun Dan Diajukan Oleh

NURITA

Nomor Stambuk: 10561 04719 13

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor
Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo
Kabupaten Bima

Nama Mahasiswa : Nurita

Nomor Stambuk : 10561 04719 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

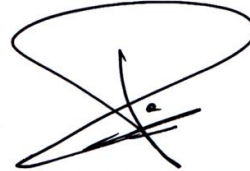
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Muhammad Tahir, M.Si

Pembimbing II



Dr. Abdi, M.Pd

Mengetahui:

Dekan Fisip Unismuh Makassar



Dr. Hj. Hyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730 727

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

Negara



Nasrulhaq, S.Sos, M.PA
NBM: 1067 463

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan / Undangan Menguji Ujian Skripsi oleh Dekan Fisipol Unismuh Makassar, Nomor: 0005/FSP/A. 1-VIII/I/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu, tanggal 26 bulan Januari tahun 2019.

TIM PELINAI

Ketua

Sekretaris

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

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)
2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si
3. Dr. Hj. Rulinawati Kasmad, S.Sos, M.Si
4. Dr. Abdi, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurita

Nomor Stambuk : 1056 104719 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekali pun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 15 Januari 2019

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nurita', enclosed in a circular scribble. Below the signature is a horizontal line with the number '75' written underneath it.

Nurita

ABSTRAK

Nurita 2019. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima (dibimbing oleh Muhammad Tahir dan Abdi).

Penelitian ini merupakan penelitian yang disusun untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal sebab: (a) Dimensi *Tangibles* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah baik meskipun masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tetapi sebagian besar dari informan mengatakan hal positif mengenai dimensi *Tangibles* yang telah disediakan. (b) Dimensi *Reliability* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima belum bisa dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai. (c) Dimensi *Responsiveness* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Kinerja aparat bisa dikatakan baik, karena masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan sikap respon dan ketanggapan pegawai dapat mendukung berjalanya proses pemberian pelayanan. (d) Dimensi *Assurance* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai dimensi jaminan, akan tetapi masih ada masyarakat mengeluhkan pelayanan terkait dengan dimensi *Assurance* yang diberikan pegawai. (e) Dimensi *Empathy* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena mampu menunjukkan sikap keramahan dengan mampu melayani masyarakat tanpa ada perbedaan perlakuan dan tanpa melihat status sosial dari masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, & Pencatatan Nikah

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.”*** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Abdi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos, M.PA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Kedua orang tua tercinta Bapak A. Wahab dan Ibu Kalsom yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
5. Buat saudara-saudariku tercinta Ahmad, Asti, Efisan, Rifaid dan Rosdewi Sinta, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, serta bantuan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi kepada penulis.
6. Teman-temanku A. Sitti Sarah, Jusliati, S.Sos, Syarifah Hasniati, S.Sos, dan Yunisari Saputri yang selalu membantu dan memberi support serta bantuannya saat proses penyusunan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 15 Januari 2019



Nurita

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	II
Halaman Persetujuan	III
Pernyataan Keaslian Ilmiah	IV
Abstrak	V
Kata Pengantar	VI
Daftar Isi	VIII
Daftar Gambar	X
Daftar Tabel	XI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan	9
B. Kerangka Pikir	29
C. Fokus Penelitian	30
D. Deskripsi Fokus Penelitian	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	32
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	32
C. Sumber Data	33
D. Informan Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	35
G. Keabsahan Data	37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	38
1. Profil Kecamatan Bolo	38
2. Profil KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima	41

3. Buku Penerimaan Peristiwa Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo.....	47
B. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah	53
1. <i>Tangibles</i>	54
2. <i>Reliability</i>	61
3. <i>Responsiveness</i>	67
4. <i>Assurance</i>	71
5. <i>Emphaty</i>	81

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
	Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir	30
	Gambar 4.2. Peta Kecamatan Bolo	39

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian.....	34
Tabel 4.2	Sebaran Penduduk menurut Luas Wilayah dan Kepadatan Kabupaten Bima	40
Tabel 4.3	Keadaan Jumlah Calon Pengantin menurut Kualifikasi Umur	48
Tabel 4.4	Keadaan Calon Pengantin menurut Kualifikasi Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5	Keadaan Calon Pengantin menurut Kualifikasi Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.6	Keadaan Calon Pengantin menurut Lokasi Pelaksanaan Nikah.....	51
Tabel 4.7	Keadaan Calon Pengantin menurut Kualifikasi Biaya Nikah.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya selain disebut sebagai makhluk individu, Manusia pada kodratnya adalah sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya membutuhkan bantuan dari orang lain, manusia pada umumnya membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik, sebab semua warga negara memiliki kedudukan yang sama didalam hukum yaitu berhak mendapatkan pelayanan yang sama pula. Pelayanan yang bersahabat serta profesional sudah menjadi syarat yang harus memang dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi Negara (Waworuntu: 1997).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yakni prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki konsekuensi untuk harus meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah diseluruh Indonesia harus melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa

yang diharapkan oleh masyarakat yang akan merasakan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan kenyataan yang terjadi bahwa pelayanan publik masih bercirikan: lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan, kecendrungan seperti itu karena masyarakat diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintahan khususnya pemerintahan di daerah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum mencapai hasil yang diharapkan atau belum efektif. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini akan mengakibatkan dampak buruk baik dari segi pelayanan, aparatur, maupun pemerintah daerah karena tidak ada kesadaran yang timbul dari aparatur pemerintah untuk memperbaikinya (Sinambela: 2006).

Manusia memang sejak lahir telah dilengkapi dengan naluri untuk hidup bersama dengan orang lain, sehingga naluri tersebut meningkatkan hasrat yang kuat untuk hidup teratur. Allah SWT menciptakan dan menjadikan makhluk-Nya untuk selalu hidup berpasang-pasangan, menjadikan manusia laki-laki dan perempuan, serta menjadikan hewan yang jantan dan hewan betina begitu pula tumbuh-tumbuhan dan lain sebagainya. Dalam menjalankan kehidupan, manusia tentu berkeinginan untuk melanjutkan keturunannya, sehingga manusia harus saling mengikatkan diri dengan cara melakukan suatu ikatan yaitu sebuah perkawinan/pernikahan dengan pasangannya.

Syariat islam memandang pernikahan merupakan suatu hal yang diharuskan untuk dilakukan oleh seluruh umat manusia yang beragama islam, bahkan Nabi Muhammad SAW telah menegaskan dan mengatakan bahwa

bukanlah golonganku bagi mereka (umatnya) yang tidak menyenangi pernikahan. Nikah atau perkawinan yaitu suatu hal yang sangat penting dan mulia, demi terwujudnya suatu rumah tangga yang sakinah, mawadah, warahmah, teratur, harmonis, dan sejahtera, serta terpeliharanya keturunan. Untuk dapat melaksanakan suatu perkawinan/pernikahan masyarakat sebelumnya harus memenuhi semua syarat-syarat sah perkawinan bagi calon mempelai laki-laki maupun perempuan.

Kantor urusan agama (KUA) yaitu sebuah lembaga Negara yang didirikan secara resmi bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dari kantor Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dalam wilayah kecamatan. Salah satu tugas pokok dari KUA adalah menangani semua masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama islam dimasing-masing kecamatan.

Sejak awal kemerdekaan, Negara Republik Indonesia telah memberikan perhatian cukup terhadap pernikahan/perkawinan. Artinya bahwa negara telah mengambil peran aktif dan berkepentingan untuk menertibkan segala pelaksanaan perkawinan diseluruh Indonesia. Sejak terbentuknya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 dan peraturan perundang-undangan dan sesudahnya sampai saat ini bahwa Pegawai Pencatat Nikah (PPN) mempunyai kedudukan yang jelas dan tegas sebagai satu-satunya pejabat yang berwenang mencatat dan mengawasi perkawinan yang dilangsungkan menurut agama Islam dalam wilayahnya masing-masing.

Peraturan pernikahan secara formal tertulis pada pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974. Kementerian Agama sebagai unsur pemerintah atau lembaga Negara yang bertanggung jawab membina kehidupan umat beragama sudah seharusnya dan selayaknya memberikan pelayanan dan perlindungan hukum kepada warganya dalam hal pernikahan serta perkawinan dan direalisasikan dalam pasal 3 yang berisikan mengenai mulai dari pendaftaran perkawinan minimal 10 hari dilakukan sebelum perkawinan dilangsungkan. Sehingga bagi setiap masyarakat yang telah melakukan pernikahan dapat terlindungi hak-haknya dalam pernikahan/perkawinannya serta dapat memiliki kepastian hukum. Selanjutnya dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 pada pasal 13 bahwa seseorang dapat diperbolehkan melakukan suatu pernikahan apabila telah memenuhi beberapa syarat yaitu calon suami minimal telah berusia 19 tahun, serta calon istri minimal telah berumur 16 tahun.

Semua ketentuan dan proses pencatatan pernikahan harus diikuti dan dipenuhi baik oleh calon pengantin itu sendiri maupun oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN). Pemenuhan tersebut diperlukan untuk mendapatkan keabsahan dan kepastian sebuah peristiwa pernikahan. Namun sampai saat ini problematika pernikahan masih amat banyak terjadi, diantaranya terjadi kawin dibawah tangan atau sirri masih sangat akrab berkembang dikalangan masyarakat, menandakan bahwa sebuah pernikahan yang tidak tercatat (tidak sah) masih marak terjadi dikalangan masyarakat, manipulasi umur calon pengantin sehingga calon pengantin tersebut bisa masuk dalam kategori yang dibolehkan, dan lain-lain. Padahal negara telah 37 tahun mengatur pernikahan/perkawinan sejak Undang-

undang Nomor 1 Tahun 1974 berlaku dan diundang-undangkan. Persoalan mengenai pernikahan/perkawinan belum juga tuntas terutama terkait dengan biaya administrasi perkawinan yang harus dibayar oleh calon pengantin (catin) serta tidak sedikit ataupun masih banyak pula masyarakat yang mengambil langkah sendiri untuk melakukan pernikahan dibawah tangan (nikah sirri) serta masalah-masalah lainnya (Robbi Arini: 2016).

Selama ini masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan memang seikhlasnya untuk memberikan tanda terima kasih kepada penghulu. Kejadian tersebut dianggap sebagai suatu gratifikasi yang dilakukan untuk petugas KUA. Departemen Agama telah menggunakan beberapa ketentuan yaitu pada Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang tariff atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) menjelaskan soal biaya pencatatan nikah sebesar Rp. 30.000,00 per peristiwa tanpa adanya ketentuan-ketentuan lain. Tidak adanya perbedaan biaya pencatatan nikah yang jelas antara proses pencatatan nikah yang dilangsungkan didalam KUA dengan yang lakukan diluar KUA tersebut, maka Kementerian Agama mengajukan usulan revisi terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 dengan menambahkan peraturan multi tariff agar adanya perbedaan pada pelayanan pencatatan nikah baik pernikahan yang dilakukan didalam KUA maupun diluar KUA.

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 sesuai dengan hasil revisi dari Peraturan Pemerintah sebelumnya dan telah disahkan oleh pemerintah agar adanya perbedaan biaya atau tariff pencatatan nikah yang akan dilangsungkan/dilakukan baik didalam kantor urusan agama maupun yang

dilakukan/dilangsungkan diluar KUA yaitu berisikan Nikah atau Rujuk yang dilangsungkan/dilakukan didalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tariff (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan diluar Kantor Urusan Agama atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tariff Rp. 600.000, dan bagi warga Negara yang kurang/tidak mampu dari segi ekonomi serta warga yang terkena bencana alam dikenakan tariff (0) nol rupiah dengan syarat melampirkan surat keterangan dari lurah/desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di KUA Kecamatan Bolo bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik dibidang pencatatan nikah. Masalah yang ditemui pada saat masyarakat ingin melakukan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Bolo yaitu diantaranya masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dan perlu dibawa pada saat ingin melakukan proses pencatatan nikah. Ditunjukkan pula dari banyaknya masyarakat yang ketika ingin melakukan proses pencatatan nikah masih banyak yang belum lengkap membawa persyaratan dalam Pembuatan Buku Nikah. Kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tersebut dikarenakan oleh kurangnya informasi dari pihak KUA mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam proses pembuatan buku nikah. Secara tidak langsung masalah yang muncul tersebut akan menghambat proses pencatatan nikah, sehingga akan berpengaruh pada cepat atau lambatnya pembuatan buku nikah dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh pihak masyarakat. Kendala lain dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Bolo yaitu terkait dengan sarana serta prasarana yang belum memadai

baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Salah satunya yaitu kurang memadainya tempat menunggu yang disediakan oleh pihak KUA Kecamatan Bolo untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat penerima pelayanan yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak KUA.

Berdasarkan kendala-kendala diatas dapat menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di KUA Kecamatan Bolo belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat hal ini dikarenakan oleh kinerja aparatur pemerintah sebagai oknum pemberi pelayanan yang belum maksimal. Menyikapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan adanya pemberlakuan penerapan otonomi daerah yang mengedepankan konsep dari sentralisasi menjadi desentralisasi yaitu pemerintah pusat memberikan kesempatan pada masing-masing pemerintah daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat terutama pada soal pelayanan, dengan penerapan menjalankan semua fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa serta tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di atas, maka penulis tertarik dan berkeinginan meneliti untuk menulis skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat melengkapi dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca, khususnya Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi apabila kelak mahasiswa membutuhkan informasi yang lebih mendalam yang berkaitan dengan sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan bersifat relatif karena kualitas dapat diukur/dinilai dari perspektif yang digunakan. Seperti yang dikatakan oleh Trilestari (2004), terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Norman dalam Trilestari (2004), berpendapat bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanana itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana penyelenggara pelayanan atau aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas. Selanjutnya pengertian kualitas lebih luas dijelaskan oleh Daviddow

dan Uttal dalam Hardiansyah (2011), kualitas merupakan segala usaha yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), *service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception*. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), menjelaskan terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*: yaitu keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern.

- b. *Reliability*: yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Artinya suatu perusahaan harus memberikan pelayanan secara segera, cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, Karena dengan menyediakan pelayanan yang seperti itu maka suatu perusahaan akan dianggap sebagai perusahaan yang menepati janji dan berkomitmen.
- c. *Responsiveness*: yaitu suatu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen. Artinya suatu pegawai di perusahaan mempunyai kemauan atau keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.
- d. *Assurance*: yaitu pengetahuan, kesopan santunan serta keramahan pegawai perusahaan untuk menghilangkan rasa keragu-raguan sehingga tercipta rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty*: yaitu sesungguapan petugas untuk menciptakan sikap ketegasan dengan tujuan memberikan perhatian yang tulus, serta berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi antar pegawai dan konsumen.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui pengamatan perilaku yang dimainkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dengan harapan dapat memuaskan dan mencapai kebutuhan mereka.

Pada prinsipnya definisi-definisi yang telah disebutkan diatas telah dapat diterima. Namun yang menjadi pertanyaan ciri-ciri atau atribut-atribut apasaja yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut menurut Tjiptono (1996), antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, Misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et. al. (1985) dalam Tjiptono (2008), yaitu:

- a. Bukti langsung, segala kesiapan bentuk fisik kantor, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yakni mampu mampu menyajikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat,
- c. Daya tanggap, pegawai mampu menanggapi dan melayani pelanggan.

- d. Jaminan, mencakup segala kemampuan pengetahuan, sopan santun, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai agar dapat terhindar dari resiko keraguan serta bahaya.
- e. Empati, meliputi komunikasi yang baik, perhatian, memahami kebutuhan pelanggan sehingga mudah dalam pemberian pelayanan.

Maddy (2009) mengatakan jika ingin menghasilkan kualitas yang baik maka perusahaan atau kantor harus dapat memperhatikan kondisi lingkungan kantor yaitu dengan cara menyediakan fasilitas pendukung kantor baik berupa ruang tunggu maupun ruangan pendukung proses pelayanan yang dapat menampung seluruh masyarakat yang ingin dilayani maupun fasilitas-fasilitas lainnya yang dirasa dapat menunjang proses pemberian pelayanan yang baik..

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan seorang pegawai harus mampu menampilkan sikap kesopan santunan, mampu meberikan informasi yang jelas agar dapat tertanamkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga tercipta rasa kepuasan atas pelayanan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut suatu kantor dituntut untuk menyediakan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. *Trasparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta serta harus memadai dan mudah dimengerti.

- b. *Akuntabilitas*, pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- c. *Kondisional*, tetap efektif dan efisien terhadap kondisi pelayanan yang disediakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- d. *Partisipatif*, mampu mendorong peran masyarakat dalam proses pemberian pelayanan dengan selalu memperhatikan semua aspirasi, kebutuhan serta harapan dari masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni tidak adanya diskriminatif baik dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, keadilan dalam menyajikan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat terpisahkan dengan manusia baik pelayanan dalam bentuk jasa maupun pelayanan dalam bentuk barang yang diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dengan cara yang telah ditentukan agar masyarakat merasa puas.

2. Standar Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian agar pelayanan tersebut dapat dipercaya bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dan wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, yaitu meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan/diberlakukan sejak awal proses pengajuan permohonan sampai pada tahap penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk segala rinciannya yang telah ditetapkan pada saat proses pemberian pelayanan berlangsung sampai dengan penyelesaian.
- d. Produk pelayanan, segala bentuk yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan semua ketentuan yang memang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai.
- f. Kompetensi petugas, yang harus diterapkan dan telah ditetapkan dengan tepat yang berdasarkan kepada pengetahuan, keahlian petugas, keterampilan petugas, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan (2004), kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika produk yang diberikan dan digunakan berkualitas bagus.
- b. Harga, kebanyakan pelanggan akan merasa senang jika biaya dan harga pelayanan murah.
- c. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan merasa puas jika pelayanan tersebut relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan pelayanan.

4. Pengertian Pelayanan

Sebagai makhluk sosial, manusia di dunia tidak mungkin dapat hidup untuk melakukan semua pekerjaan yang dibutuhkannya hanya sendiri tanpa adanya bantuan/campur tangan dari orang lain. Kebutuhan manusia yang beranekaragam tentu tidak bisa dipenuhi oleh diri sendiri melainkan membutuhkan dan memerlukan bantuan serta dorongan dari orang lain dalam hal pelayanan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Donald dalam Hardiansyah (2011), pelayanan pada dasarnya merupakan suatu proses berlangsungnya kegiatan yang ditawarkan oleh antar individu dengan individu lain yang bermanfaat namun tidak nampak serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, sehingga pelayanan dapat dirasakan.

Kemudian menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011), pelayanan merupakan suatu produk yang tidak terlihat, berlangsung sesaat namun dapat dirasakan serta dialami. Artinya pelayanan adalah suatu produk yang tidak nampak terlihat atau tidak berbentuk sehingga tidak dapat dimiliki akan tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Selanjutnya menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak nampak terlihat serta tidak dapat diraba, berlangsung sebagai akibat adanya kegiatan interaksi yang berlangsung antar konsumen dengan karyawan yaitu berupa hal-hal yang disediakan oleh suatu perusahaan/organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan masalah dari pelanggan.

Menurut Harbani Pasolong (2007), dalam bukunya teori administrasi publik, pelayanan merupakan suatu aktifitas seseorang, kelompok, atau organisasi baik dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung agar dapat memenuhi kebutuhan.

Seperti teori yang dikemukakan oleh Sudarsono (2004) berdasarkan ajaran islam sifat kejujuran harus diimplementasikan dalam pemberian pelayanan seperti adanya kesungguhan dan ketepatan janji pada saat pelayanan dilangsungkan.

Berdasarkan konsep pelayanan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses berlangsungnya kegiatan yang akan diberikan oleh sejumlah orang kepada konsumen agar dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan namun pelayanan itu sendiri lebih bercirikan ketidaknampakan namun dapat dirasakan.

5. Dasar-dasar Pelayanan

Seorang pegawai/karyawan diharuskan untuk menyajikan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai konsumen. Suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memuaskan apabila pegawai/karyawan dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat dan pegawai/karyawan dapat memenuhi segala kebutuhan dari konsumen.

Kasmir (2005) menjelaskan 6 poin tentang dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam pemberian pelayanan, yaitu:

- a. Berpenampilan dan berpakaian yang bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, memiliki sikap akrab dan penuh senyum.

- c. Berbicara dan menyapa dengan lembut dan tidak bertele-tele.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun dalam proses pembicaraan.
- e. Menggunakan bahasa yang baik serta benar.
- f. Bertanggung jawab dari awal hingga akhir.

Pemberian pelayanan yang baik tergantung dari sikap seorang pegawai, pegawai dituntut untuk memiliki sikap konsistensi agar pelayanan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Rahim (1985) menjelaskan bahwa seorang pegawai harus memiliki sikap keteguhan, Sikap keteguhan adalah sikap tetap pada pendirian dan konsisten. Sikap ini yang harus ditunjukkan kepada setiap individu. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pegawai agar terciptanya kedisiplinan dalam diri sehingga terhindar dari pelanggaran.

6. Etika dalam Pelayanan

Pasolong (2007) menyatakan bahwa secara etimologi etika berasal dari kata Yunani “Ethos” yang berarti watak kesusilaan atau adat. Etika lebih kepada wacana normatif (tidak selalu harus berupa perintahan buruk). Etika lebih banyak dihubungkan dengan prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu (Kumorotomo: 2013).

Fadillah (2001) menjelaskan etika tentang seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai harus mampu menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup yang baik dan menerapkan perilaku sesuai hukum serta norma agar pelayan publik dapat

mengatur tingkah lakunya pada saat proses pelayanan diberikan agar tercapai pelayanan yang memuaskan.

7. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu kemampuan terbaik yang diberikan untuk memenuhi segala kebutuhan serta harapan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima yaitu pelayanan yang mampu memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang dapat memenuhi sebuah standar kualitas adalah suatu pelayanan yang dapat memenuhi segala harapan pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy: 2009).

Barata (2003) menjelaskan beberapa definisi pelayanan prima dalam buku pelayanan prima, yaitu:

- a. Pegawai mampu membuat pelanggan merasa penting.
- b. Mampu melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat.
- c. Mampu mendengarkan dan memahami dengan sungguh-sungguh mengenai kebutuhan pelanggan.
- d. Harus mengutamakan kepuasan pelanggan.
- e. Memberikan pelayanan secara optimal agar menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Menempatkan posisi pelanggan sebagai mitra.
- g. Harus peduli kepada pelanggan agar tercipta rasa puas pelanggan.
- h. Upaya pemberian layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima dapat dipahami memberikan pelayanan lebih dari yang diharapkan, dengan cara memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kecepatan, kenyamanan, kualitas, proses, biaya, dan kepuasan. Misalnya ketika anda berharap mendapatkan uang sebesar Rp. 1.000.000,- tetapi anda mendapatkan Rp. 1.500.000,- dengan demikian anda akan merasa puas (Anorogo, 1993).

Lovelock dan Wright (2005), berpendapat bahwa agar suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka ada empat fungsi inti yang harus dipahami oleh suatu perusahaan, yaitu:

- a. Mampu memahami segala persepsi masyarakat yang senantiasa berubah-ubah tentang kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Memahami kemampuan sumber daya dalam penyediaan layanan.
- c. Mampu memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud.
- d. Memahami fungsi dari lembaga pelayanan agar nilai serta kualitas pelayanan dapat disajikan dengan baik sehingga terpenuhi segala kebutuhan dari masyarakat.

Konsep pribadi pelayanan prima dijelaskan pula oleh Pendit (2004), terdapat beberapa unsur-unsur pelayanan prima yaitu kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Adapun konsep pelayanan prima tersebut meliputi:

- a. Pribadi prima tampil ramah
- b. Pribadi prima tampil sopan
- c. Pribadi prima tampil yakin
- d. Pribadi prima tampil rapi
- e. Pribadi prima tampil ceria
- f. Pribadi prima senang mamaafkan
- g. Pribadi prima senang bergaul
- h. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
- i. Pribadi prima senang dalam kewajaran
- j. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

Menunjang pemberian pelayanan prima maka harus pula menyiapkan fasilitas, Tjiptono (2001) menjelaskan salah satu indikator penyiapan fasilitas agar tercipta rasa kepuasan kepada masyarakat yaitu bagaimana cara kantor menyiapkan perlengkapan/perabotan yang berfungsi sebagai sarana yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat seperti ketersediaan kursi dan meja dan kantor juga perlu merencanakan tata ruang kantor agar dapat menampung seluruh masyarakat yang ingin dilayani.

Teori tentang fasilitas agar dapat menunjang pemberian pelayanan prima juga dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) yaitu untuk memudahkan dan melancarkan pemberian suatu pelayanan, maka diperlukan sarana dan prasarana sebagai fasilitas fisik kantor untuk menunjang pemberiaan pelayanan yang baik seperti kelengkapan perabotan kantor, merencanakan tata ruang yang baik, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ketersediaan teknologi.

8. Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara menurut Kurniawan (2005), yang dimaksud pelayanan publik yaitu melayani segala kebutuhan/keperluan masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi atau perusahaan sesuai dengan aturan maupun tata cara yang memang telah dibuat/ditetapkan. Pemberi pelayanan publik yaitu pegawai dari instansi pemerintah sendiri yang akan melaksanakan tugas serta fungsi pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pelayanan publik itu diberikan oleh penyelenggara pelayanan yaitu aparatur pemerintah sesuai dengan ketetapan yang telah diberlakukan kepada masyarakat guna untuk pemenuhan segala keperluan/kebutuhan dari masyarakat baik berupa pelayanan berbentuk barang, jasa maupun pelayanan dibidang administrasi.

b. Jenis pelayanan publik

Hakekatnya pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan prima/baik terhadap masyarakat sebagai bukti langsung dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang pelayanan publik membedakan beberapa jenis pelayanan menjadi empat kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan administratif, merupakan proses pemberian pelayanan yang akan menghasilkan segala bentuk yang berupa dokumen resmi sebagai pemenuhan semua kebutuhan dari pihak publik, misalnya status kewarganegaraan. Dokumen ini yakni, akta pernikahan, BPKB, SIM, akta kelahiran, dan paspor.
- 2) Kelompok pelayanan barang, merupakan proses pemberian pelayanan yang akan menghasilkan segala bentuk/jenis barang sebagai pemenuhan semua kebutuhan dari pihak publik yang dapat digunakan oleh mereka. Misalnya, penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa, merupakan proses pemberian pelayanan yang akan menghasilkan segala bentuk jasa sebagai pemenuhan semua kebutuhan dari pihak publik. Misalnya, pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggaraan transportasi, pendidikan dan sebagainya.

c. Azas pelayanan publik

Pelayanan yang memuaskan merupakan pelayanan yang mampu memenuhi segala kebutuhan pengguna jasa, agar dapat tercapai segala kebutuhan dari konsumen. Dalam pemberian pelayanan, penyelenggara pelayanan publik harus mampu memenuhi beberapa azas-azas pelayanan yaitu sebagai berikut (Ratminto: 2005):

- 1) Transparansi, yaitu bersifat tidak tertutup (terbuka), mudah serta dapat diakses oleh publik (semua pihak) yang membutuhkan dan tersedia secara memadai serta dapat dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Kondisional, yaitu mampu menyesuaikan dengan kemampuan pemberi pelayanan serta penerima pelayanan dan selalu berpegang teguh terhadap prinsip efektifitas dan efisien.
- 4) Partisipatif, yaitu adanya campur tangan maupun partisipasi dari pihak masyarakat untuk berperan serta dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik namun tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak adanya perbedaan ataupun diskriminatif antara suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam pemberian serta penerimaan suatu pelayanan publik harus mampu/bisa memenuhi segala hak dan kewajiban semua pihak. Beberapa kriteria pelayanan publik yang telah dibuat oleh lembaga administratif Negara diantaranya meliputi, kemauan, kejelasan serta kepastian, keterbukaan, kesederhanaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata.

d. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Paiman Napitupulu (2007), berpendapat bahwa prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik oleh pemerintah sebagai *service provider* (penyedia layanan) sangat penting karena jika pelanggan merasa puas dengan pemenuhan kebutuhan yang telah disediakan atau diberikan maka masyarakat akan mengakui bahwa pemerintah telah mampu menanamkan rasa percaya kepada masyarakat.

Prinsip utama dalam paradigama *New Public Service* Denhart dan Denhart (2003) memformulasikan delapan prinsip pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang bermutu yaitu mencakup beberapa hal sebagai berikut:

1) Kenyaman (*Convenience*)

Ukuran untuk menilai sejauh mana tercapainya pelayanan yang telah/akan diberikan oleh pihak aparatur pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh warga Negara.

2) Keamanan (*Security*)

Ukuran untuk menilai bagaimana pelayanan yang akan/telah diberikan oleh pihak aparatur pemerintah agar warga atau masyarakat dapat merasa aman serta yakin untuk menggunakannya.

3) Keandalan (*Realiability*)

Ukuran yang menunjukkan bagaimana pencapaian pelayanan yang akan/telah diberikan oleh pihak aparatur pemerintah dapat tersedia secara tepat dan benar.

4) Perhatian personal (*Personal attention*)

Ukuran yang menunjukkan bagaimana pelayanan yang akan ditampilkan saat proses pemberian pelayanan oleh pemerintah sehingga dengan mudah aparat mampu menginformasikan secara tepat kepada warga dan aparat dapat bekerjasama dengan warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

5) Pendekatan pemecahan masalah (*Problem-solving approach*)

Ukuran yang menunjukkan sejauh mana aparat dapat menyediakan serta memberikan informasi kepada warga masyarakat untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

6) Keadilan (*Fairness*)

Ukuran untuk menilai bahwasanya warga dapat percaya kepada aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan secara adil tanpa ada diskriminasi bagi semua orang.

7) Tanggungjawab (*Fiscal responsibility*)

Ukuran untuk menilai bahwa warga telah percaya kepada pemerintah bahwasanya pemerintah telah dan mampu menyediakan layanan dengan menggunakan uang publik dengan penuh tanggungjawab.

8) Pengaruh warga Negara (*Citizen influence*)

Ukuran untuk menilai warga merasa diri bahwa mereka juga dapat mempengaruhi suatu mutu dalam proses pelayanan yang akan mereka terima dari pihak pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan.

e. Tata Cara Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang tata cara pelayanan publik memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Landasan hukum dalam pelayanan publik.
- b. Maksud dan tujuan pelayanan publik.
- c. Sistem serta prosedur pelayanan publik.
- d. Persyaratan pelayanan publik.
- e. Biaya pelayanan publik.
- f. Waktu penyelesaian.
- g. Hak dan kewajiban.
- h. Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik.

9. Pernikahan

a. Pengertian pernikahan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1974, istilah yang digunakan didalam undang-undang tersebut yaitu perkawinan sedangkan dalam agama islam digunakan istilah nikah yaitu melakukan serta melaksanakan suatu proses akad atau perjanjian untuk mengikatkan diri antara seorang laki-laki dan perempuan agar dihalalkan hubungan kelamin keduanya sesuai dengan peraturan dan cara-cara diridhoi oleh Allah. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1947 merumuskan pengertian perkawinan dan tujuan dari perkawinan. Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Sakinah, mawaddah serta warahmah merupakan aspek yang harus dijadikan sebagai salah satu pedoman agar dalam menjalani suatu hubungan dapat menjadi langgeng, nyaman dan bahagia. Dalam Al-Quran dijelaskan “Dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari jenismu sendiri, agar kamu cenderung dan merasa tentram kepadanya, dan dia menjadikan diantaramu rasa kasih dan sayang” (Q.S Ar-Rum:21). Makna kata sakinah, mawaddah dan warahmah dalam ayat tersebut adalah seorang suami dan seorang istri harus mampu membuat suaminya merasa nyaman, tenang, dan damai serta adanya rasa cinta kasih dan sayang agar rumah tangganya bisa langgeng.

10. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama kabupaten dan kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan. Adapun beberapa item tugas yang harus dilakukan oleh KUA, antara lain:

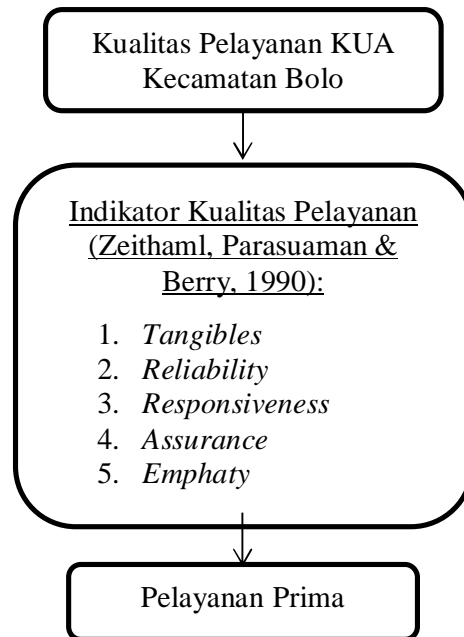
- 1) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.
- 2) Menyelenggarakan surat menyurat, pengetikan, kearsipan serta rumah tangga KUA kecamatan.
- 3) Melaksanakan proses pencatatan nikah, rujuk, mengurus serta membina masjid, zakat, baitul maal, wakaf dan ibadah sosial, kependudukan serta pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku.

a. Pengertian pencatatan nikah

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Nikah, Talak dan Rujuk. Bahwa didalamnya tidak dijelaskan secara detail mengenai pengertian pencatatan Perkawinan/nikah, hanya saja tercantum penjelasan umum pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 Pasal 1 tentang pencatatan nikah, nikah, rujuk serta talak. dituliskan sebagai berikut: “Dalam Negara yang teratur segala hal-hal yang bersangkutan-paut dengan penduduk harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian dan sebagainya”.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini berdasarkan teori tentang kualitas pelayanan yang telah dijelaskan/diuraikan diatas maka, penulis ingin menggambarkan tentang bagaimana kualitas pelayanan di KUA kecamatan bolo kabupaten bima. Dalam teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa, Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah dapat dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), yakni: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4), *Assurance* (5) *Emphaty*. Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan bolo kabupaten bima penelitian ini dapat diamati menggunakan kriteria yang ada tersebut sebagai fenomena pengamatan. Kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan dalam gambar berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Dengan beberapa indikator tentang kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *Tangibles*, merupakan bukti langsung terkait segala hal yang dirasakan serta nampak terlihat atau nyata dari pelayanan masyarakat.
2. *Reliability*, dapat memberikan pelayanan yang tepat dan benar agar tercapai kebutuhan masyarakat.

3. *Responsiveness*, keinginan dari penyelenggara pelayan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan keperluan dari masyarakat.
4. *Assurance*, adanya perhatian dari penyelenggara pelayanan dengan etika dan moral yang baik agar tercipta rasa percaya serta rasa yamanan bagi masyarakat.
5. *Emphaty*, adanya rasa perhatian yang penuh disertai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 09 juni s/d 09 agustus 2018 lamanya setelah pelaksanaan seminar proposal, penelitian ini berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima, adapun penelitian di lokasi tersebut dalam rangka untuk mengetahui bagaiman kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara terperinci, mendalam, dan tuntas tentang sumber data (Sugiyono: 2003)

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nazir (2013), penelitian deskriptif yakni tipe penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, hal tersebut didasarkan karena penelitian ini menghasilkan data-data

berupa kata-kata menurut informan, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata yang melatarbelakangi responden berperilaku (berpikir, berperasaan dan bertindak), reduksi, ditriangulasi, disimpulkan (diberi makna oleh peneliti), dan diverifikasi, adapun tujuannya adalah untuk menggambarkan secara tepat mengenai suatu keadaan, sifat-sifat individu atau gejala yang terjadi terhadap kelompok tertentu.

C. Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Data kemudian diolah sehingga dapat diutarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diambil dan diperoleh secara langsung dengan cara observasi dan wawancara dengan informan. Data primer merupakan salah satu narasumber utama. Narasumber itu sendiri adalah orang-orang yang tahu serta terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Pemilihan informan atau narasumber sebagai sumber data dalam pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan subjek yang mengetahui permasalahan yang ada, memiliki segala data dan bersedia memberikan informasi yang ada secara lengkap dan akurat.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan didapatkan secara tidak langsung. Data ini akan dapat diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literature, antara lain: catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dari KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang memang berada dalam ruang lingkup proses penelitian yang akan dilangsungkan, artinya orang tersebut adalah orang yang dapat/bisa memberikan informasi dan data mengenai situasi serta kondisi latar tempat penelitian. Penentuan narasumber (informan) dilakukan dengan dua cara yang pertama adalah purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, sampel diambil secara acak, tapi ditentukan oleh peneliti sendiri, dan yang kedua sampling insidental adalah teknik penentuan secara tidak sengaja atau kebetulan peneliti bertemu dan dapat digunakan sebagai sampel yang cocok dengan sumber data. Adapun informan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data informan penelitian

No.	Informan Penelitian
1	Kepala Kantor Urusan Agama
2	Jabatan Fungsional Umum (JFU)
3	Bendahara
4	Pegawai Kantor Urusan Agama
5	Masyarakat

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer maupun data sekunder. Untuk mengumpulkan kedua data tersebut peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, yaitu melakukan proses pengamatan di lapangan secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh dan mendapatkan keterangan data agar lebih pasti dan akurat mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah.
2. Wawancara, yaitu melakukan beberapa pertanyaan berupa proses tanya jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan objek dan masalah penelitian.
3. Dokumen, yaitu cara mengumpulkan dan pengambilan data melalui semua peninggalan tertulis, terutama peninggalan yang berupa berbagai arsip-arsip, dan termasuk juga segala buku-buku, dokumen resmi serta statistik yang dianggap berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik ini dilakukan dan dilaksanakan dengan beberapa cara yaitu mengadakan penelaahan terhadap bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tahapan selanjutnya untuk mengolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010), terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang peroleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara detail, dan teliti, maka perlu dilakukannya analisa data melalui reduksi data. Pereduksian data dilakukan dengan cara memilih hal yang paling utama, memusatkan padahal yang paling penting, dicari tema dan polanya. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari wawancara bersama dengan Kepala Kantor Urusan Agama, Petugas Pencatatan Nikah, dan juga beberapa masyarakat pengguna jasa KUA.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian jenis kualitatif, biasanya penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, denah, kaitan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan menata data, maka akan lebih gampang dalam memahami yang terjadi. Penyajian data juga dimaksudkan untuk mempermudah peneliti melihat gambaran secara detail dari penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*)

Dalam menganalisa data penelitian kualitatif yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan pemeriksaan ulang. Keputusan mengenai penelitian jenis kualitatif boleh jadi dapat menjawab rumusan masalah yang digambarkan dari awal, akan tetapi bisa jadi juga tidak, sebab masalah dan rumusan masalah dalam masih bersifat sementara dan akan dapat dikembangkan setelah penelitian dilakukan dan terdapat di lapangan. Dengan kata lain setiap kesimpulan yang dibuat terus dilakukan verifikasi atau pemeriksaan ulang selama penelitian berlangsung.

G. Pengabsahan Data

Setelah menganalisis data, peneliti harus memastikan apakah interpretasi dan temuan penelitian akurat. Kredibilitas data sangat mendukung hasil penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data lebih akurat agar hasilnya memuaskan. Keabsahan data yang terdapat pada penelitian ini memakai teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013), “Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan waktu pada waktu yang berbeda yaitu:

1. Triangulasi waktu

Dalam rangka uji kredibilitas data dapat dikerjakan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, peninjauan dalam waktu atau situasi yang berbeda.

2. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk diuji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk dicoba kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Dekripsi Objek Penelitian

Bab ini akan membahas secara umum tentang wilayah Kecamatan Bolo khususnya pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Gambaran umum lokasi penelitian sangat penting untuk dicantumkan kedalam salah satu bab dalam skripsi ini, supaya pembaca dapat mengetahui secara pintas dan lebih memahami keadaan lokasi penelitian yang dimaksud.

1. Profil Kecamatan Bolo

Bolo adalah sebuah kecamatan di kabupaten bima, di provinsi nusa tenggara barat, Indonesia. Masyarakat bima lebih mengenal kecamatan bolo dengan sebutan kota sila, kota sila sendiri memiliki ibukota kecamatan yaitu Desa Rato dimana di desa ini juga terdapat salah satu masjid terbesar di kecamatan bolo yaitu Masjid Raya Al-Amin, semua penduduk di kecamatan bolo menganut agama islam. Kecamatan bolo adalah suatu wilayah kota pendidikan, wilayah perekonomian, dan merupakan salah satu wilayah transaksi jual beli barang tersukses di kabupaten bima. Mayoritas penduduk di kecamatan bolo bekerja sebagai: 1. Guru 20%, 2. Nelayan 15%, 3. Petani 50%, 4. Polisi 10%, dan 5. Tentara 5%.

Sebagian besar wilayah di kecamatan bolo di domisili oleh lahan pertanian dan sebagiannya lagi di domisili oleh wilayah perkampungan penduduk. Pertumbuhan jumlah penduduk dan pertumbuhan perekonomian di kecamatan

bolo semakin cepat, dimana kecamatan bolo merupakan salah satu wilayah yang kependudukan terpadat di kabupaten bima. Desa Leu merupakan suatu wilayah terluas yang berada di kecamatan bolo dengan luas wilayah 9,46 km². Sedangkan jumlah kependudukan paling padat di kecamatan bolo yaitu desa Darussalam dengan jumlah penduduk 1,382.02 jiwa.

a. Keadaan geografis

Secara geografis wilayah kecamatan bolo memiliki luas 66,92 km² yang didalamnya terbagi dalam 14 desa, dimana desa terluas adalah desa Leu dan terkecil adalah desa Darussalam. Desa Rato merupakan salah satu desa sebagai pusat pemerintahan di kecamatan bolo.

Adapun batas- batas wilayah Kecamatan Bolo sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Donggo dan Kecamatan Soromandi.
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bima
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Woha.
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Madapangga.



Gambar 4.2 Peta Kecamatan Bolo

b. Luas Wilayah

Luas keseluruhan wilayah Kecamatan Bolo mempunyai luas 66,92 Km² yang terdiri dari 14 Desa, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sebaran Penduduk menurut Luas Wilayah Kecamatan Bolo

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah (Ha/Km ²)	Kepadatan (Jiwa/ Km ²)
1	Bontokape	2.302	4.01	574.06
2	Darussalam	2.536	1.84	1,382.02
3	Kananga	3.829	3.92	976,79
4	Kara	731	2.25	317.59
5	Leu	3.666	9.46	387.53
6	Nggembe	3.015	5.69	529.88
7	Rada	2.709	4.92	550.61
8	Rasabou	4.694	4.76	986.13
9	Rato	6.383	5.06	1,261.46
10	Sanolo	3.532	7.36	479.89
11	Sondosia	2.630	4.64	566.81
12	Tambe	6.335	5.72	1,107.52
13	Timu	3.356	3.71	904.58
14	Tumpu	2.511	3.59	699.44
	Jumlah	48.211	66.92	720.43

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bima

2. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo terletak disalah satu kabupaten yang berada dibagian timur Pulau Sumbawa pada provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu di Kabupaten Bima. Lokasi gedung Kantor Urusan Agama (KUA) bertempat di kecamatan Bolo tepatnya dijalan Kesehatan Nomor 02 Kota Baru Sila Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

a. Visi dan Misi

Visi KUA Kecamatan Bolo adalah “Mewujudkan masyarakat kecamatan bolo yang beriman dan bertakwa, saling hormat dan menghormati serta berakhlakul karimah”.

Misi KUA Kecamatan Bolo yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan dalam kehidupan umat beragama, masyarakat, pendidikan, pemberdayaan, lembaga dakwah dan lembaga keagamaan serta meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan”.

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok KUA “Melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan”.

Adapun beberapa item fungsi yang harus dilakukan oleh KUA, antara lain:

- 4) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.

- 5) Menyelenggarakan surat menyurat, pengetikan, kearsipan serta rumah tangga KUA kecamatan.
- 6) Melaksanakan proses pencatatan nikah, rujuk, mengurus serta membina masjid, zakat, baitul maal, wakaf dan ibadah sosial, kependudukan serta pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku.

c. Persyaratan-Persyaratan yang diajukan Catin/Wali Nikah

Peraturan Pemerintah RI Nomor 9 Tahun 1997 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 pada Pasal 9 tentang perkawinan menjelaskan mengenai tentang surat pengumuman yang akan ditempelkan harus dan telah ditandatangani oleh pegawai pencatat dan surat tersebut memuat:

(a) Nama, umur, agama/kepercayaan, pekerjaan, tempat kediaman calon pengantin dan dari kedua orang tua calon pengantin; apabila salah seorang dari atau keduanya pernah kawin disebutkan nama istri atau suami mereka terdahulu.

(b) Hari, tanggal, jam, dan tempat perkawinan akan dilangsungkan. Adapun syarat-syarat pendaftaran pernikahan yang ditempelkan oleh KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima yaitu:

1. Pemberitahuan kehendak nikah (n7).
2. Surat keterangan untuk nikah (n1).
3. Surat keterangan asal usul (n2).
4. Persetujuan kedua mempelai (n3) yang di tanda tangani oleh calon mempelai.
5. Surat tentang orang tua (n4).

6. Ijin tertulis orang tua bagi calon mempelai yang belum mencapai umur 21 tahun bagi laki-laki dan perempuan belum mencapai umur 19 tahun (n5).
7. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri yang ditandatangani oleh kepala desa (n6).
8. Pemberitahuan adanya halangan atau kekurangan persyaratan (n8).
9. Penolakan pernikahan.
10. AC (akta cerai) bagi calon suami atau istri yang telah bercerai dan mau menikah lagi.
11. Foto copy kartu keluarga orang tua calon pengantin.
12. Foto copy ktp pengantin.
13. Foto copy ktp dua orang saksi.
14. 1 buah al-Qur'an (wakaf).
15. Ijazah terakhir/akta kelahiran.
16. 10 hari setelah dilaporkan ke KUA adanya rencana pernikahan baru dilaksanakan akad nikah.
17. Apabila kurang dari 10 hari catin harus minta dispensasi dari camat setempat.
18. Rekomendasi nikah apabila catin berada dari luar kecamatan.
19. Pas foto berkopiah/hijab ukuran 2x3 cm, 3x4 cm, 4x6 cm masing-masing dua lembar.
20. Catin laki-laki yang belum berumur 19 tahun dan perempuan yang belum berumur 16 tahun harus mendapat dispensasi dari pengadilan agama (PA).
21. Jika mempelai laki-laki anggota TNI/POLRI harus ada izin atasan langsung.

d. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bima merupakan unsur pemerintah pelaksana proses pengurusan tentang keagamaan di wilayah bagian kecamatan dan dipimpin oleh seorang kepala berada dibawah dan tanggung jawab dari Departemen Agama di KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

- 1) Kepala
- 2) Penghulu
- 3) Bendahara
- 4) Penyuluh
- 5) Administrasi
- 6) Zakat/wakaf
- 7) Ibsos
- 8) Haji

Demikian susunan organisasi dari KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima, Selanjutnya akan dijelaskan mengenai tugas dan fungsinya masing-masing:

a. Kepala

Tugas pokok dari kepala KUA adalah melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk kecamatan, mengurus dan membina pengembangan keluarga sakinah

kecamatan, serta segala keperluan mengenai pencatatan nikah dibantu oleh penghulu.

b. Penghulu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2005 menjelaskan tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya.

Penghulu mempunyai tugas:

- 1) Melakukan perencanaan kegiatan kepenghuluan.
- 2) Pengawasan pencatatan nikah/rujuk.
- 3) Pelaksanaan pelayanan nikah/rujuk.
- 4) Penasihatian dan konsultasi nikah/rujuk.
- 5) Pemantauan pelanggaran ketentuan nikah/rujuk.
- 6) Pembinaan keluarga sakinah.
- 7) Pemantauan dan evaluasi kegiatan kepenghuluan dan pengembangan kepenghuluan.

Adapun fungsi dari penghulu sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pencatatan nikah/rujuk bagi umat Islam.
- 2) Pelaksanaan nikah wali hakim.
- 3) Pengawasan kebenaran peristiwa nikah/rujuk.
- 4) Pembinaan Calon Pengantin.
- 5) Pembinaan Keluarga Sakinah.

c. Bendahara

Adapun tugas pokok dan fungsi dari seksi bendahara dapat digabung dibawah ini yaitu:

- 1) Menerima dan memeriksa surat/dokumen/bahan/data keuangan KUA.
 - a) Perencanaan keuangan KUA.
 - b) Realisasi/pembayaran kegiatan.
 - c) Pembukuan keuangan KUA.
 - d) Laporan keuangan.
- 2) Mengelola arsip pernikahan.
 - a) Mengklasifikasi arsip pernikahan.
 - b) Memasukan dalam folder.
 - c) Menyiapkan dalam box arsip pernikahan.
- 3) Mengelola konsultasi pernikahan.
 - a) Mengklasifikasi data konsultasi pernikahan.
 - b) Membuat laporan dan rekapitulasi data konsultasi pernikahan.

d. Penyuluh

Secara umum tugas pokok dan fungsi penyuluh agama adalah melaksanakan dan mengembangkan kegiatan bimbingan/penyuluhan Agama dan pembangunan melalui bahasa Agama serta melakukan proses bimbingan tatap muka kepada calon pengantin.

e. Administrasi

Kantor Urusan Agama dalam melayani masyarakat seksi administrasi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- 1) Administrasi Nikah dan Rujuk.

- a) Mencatat kehendak nikah dan rujuk calon pengantin.
 - b) Menyusun jadwal pelaksanaan nikah dan rujuk.
 - c) Menghadiri, mengawasi dan mencatat peristiwa nikah dan rujuk.
 - d) Membuat dan memberikan Kutipan Akta Nikah segera.
 - e) Mempercepat/mempermudah permohonan Duplikat Akta Nikah.
- 2) Administrasi Keuangan.
- a) Menerima dan membukukan biaya pencatatan nikah dan rujuk.
 - b) Menerima/membukukan serta mendayagunakan uang DIPA/DIK-S.
 - c) Mengatur dan membukukan pendapatan dan belanja kantor.
- 3) Administrasi Surat Menyurat.
- a) Mencatat dan mengagendakan surat keluar dan masuk.
 - b) Menyusun kearsipan yang baik (filing dan klasifikasi).

3. Buku Penerimaan Peristiwa Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo

Data dalam buku penerimaan peristiwa nikah di kantor urusan agama (KUA) kecamatan bolo menunjukkan bahwa jumlah calon pengantin yang mendaftar nikah dari bulan juni, juli, dan agustus menurut kualifikasi umur sebanyak 294 orang. Dapat dilihat pula keadaan calon pengantin menurut kualifikasi pekerjaanya dengan jumlah 290 orang yang mendaftar nikah. Sedangkan dari kualifikasi calon pengantin yang mendaftar nikah sebanyak 304 orang menurut tingkat pendidikannya. Selanjutnya dilihat menurut lokasi pelaksanaan nikah sebanyak 149 pasang calon pengantin yang melaksanakan nikah didalam dan diluar KUA, dan yang terakhir dilihat dari keadaan calon

pengantin menurut biaya pelaksanaan nikah mulai bulan juni, juli, dan agustus dengan jumlah keseluruhan pembayaran sebanyak Rp. 51.000.000.

Tabel 4.3 Keadaan Jumlah Calon Pengantin menurut Kualifikasi Umur

No.	Batas Umur	Bulan			Jumlah
		Juni	Juli	Agustus	
1	17-25	39	80	30	149
2	26-30	34	38	19	91
3	31-35	10	13	3	26
4	36-40	4	6	3	13
5	41-45	1	2	2	5
6	46-50	2	3	-	5
7	51-55	-	1	1	2
8	56-60	-	2	-	2
9	61-65	-	-	-	0
10	65-70	1	-	-	1
Total					294

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

Berdasarkan keadaan jumlah calon pengantin menurut kualifikasi umur bahwa masyarakat di kecamatan bolo lebih banyak melaksanakan nikah pada usia 17-25 tahun. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa calon pengantin yang mendaftar nikah pada bulan juni sebanyak 39 orang, bulan juli sebanyak 80 orang, dan

dibulan agustus sebanyak 30 orang dengan jumlah keseluruhan sebanyak 149 orang. Sedangkan umur calon pengantin yang paling sedikit mendaftar nikah pada bulan juni, juli, dan agustus di umur 66-70 tahun dengan jumlah hanya 1 orang saja, data tersebut menunjukkan bahwa masih ada masyarakat di kecamatan bolo yang melakukan pernikahan pada umur yang sudah lumayan tua. Jumlah keseluruhan calon pengantin yang mendaftar nikah di KUA kecamatan bolo dilihat dari kualifikasi umur calon pengantin sejumlah 294 orang calon pengantin.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat kecamatan bolo banyak yang lebih memilih melaksanakan pernikahan di usia 17-25 tahun. Dengan adanya peristiwa nikah di usia yang dapat dikatakan masih muda maka pihak KUA kecamatan bolo harus dapat mengatasi pelaksanaan nikah pada usia tersebut dengan cara melaksanakan sosialisasi dampak dari pernikahan usia muda agar pernikahan di usia 17-25 tahun dapat diminimalisir.

Tabel 4.4 Keadaan Calon Pengantin menurut Kualifikasi Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Bulan			Jumlah
		Juni	Juli	Agustus	
1	Dosen	-	1	1	2
2	Guru	-	-	1	1
3	Honorar	18	5	3	26
4	Ibu Rumah Tangga (IRT)	22	65	27	114
5	Kesehatan	1	1	1	3
6	Petani	20	48	7	75
7	PNS	1	-	-	1
8	Polri/Polwan	-	2	1	3

9	Sopir	1	1	1	3
10	TNI	1	1	-	2
11	Wiraswasta	28	23	9	60
Total					290

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

Berdasarkan data yang terdapat pada buku penerimaan peristiwa nikah di KUA kecamatan bolo maka dapat dijelaskan menurut tabel diatas bahwa keadaan calon pengantin menurut kualifikasi pekerjaan masing-masing pengantin yaitu pada jenis pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) terbanyak dengan jumlah keseluruhan 290 orang. Pada bulan juni sebanyak 22 orang, pada bulan juli sebanyak 65 orang, dan pada bulan agustus sebanyak 27 orang. Profesi calon pengantin dari bulan juni, juli dan agustus yang paling sedikit yakni calon pengantin yang berprofesi sebagai guru sebanyak 1 orang saja dan yang berprofesi sebagai PNS juga hanya 1 orang.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat kecamatan bolo yang melaksanakan pernikahan dilihat dari jenis pekerjaannya lebih dominan beprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Maka dari itu dengan kejadian tersebut untuk mencegah tingkat kemiskinan di kecamatan bolo maka pihak KUA harus melaksanakan penyuluhan dalam hal sosialisasi kepada masyarakat, karena kebanyakan masyarakat di kecamatan bolo hanya berprofesi sebagai IRT.

Tabel 4.5 Keadaan Calon Pengantin menurut Kualifikasi Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Bulan			Jumlah
		Juni	Juli	Agustus	
1	SD	-	-	-	0

2	SMP	2	16	-	18
3	SMA/SLTA	69	113	46	222
4	D3	-	3	-	3
5	S1	41	9	9	59
6	S2	-	1	1	2
Total					304

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

Keadaan calon pengantin sesuai data pada buku penerimaan peristiwa nikah yang terjadi di KUA kecamatan bolo dapat dilihat berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa menurut kualifikasi tingkat pendidikan masyarakat kecamatan bolo yang datang mendaftar nikah yang paling banyak ada pada jenjang pendidikan tingkat SMA/SLTA yaitu pada bulan juli sebanyak 69 orang, sedangkan yang terbanyak ada pada bulan juni yaitu sebanyak 113 orang, dan di bulan agustus sebanyak 46 orang dengan jumlah keseluruhan yaitu sebanyak 222 orang calon pengantin. Dapat dikatakan bahwa masyarakat di kecamatan bolo setidaknya mampu menyelesaikan sekolahnya sampai pada tingkat SMA/SLTA meskipun masih ada sebagian calon pengantin yang hanya lulusan SMP, dan dapat dilihat pula bahwa masyarakat kecamatan bolo yang mendaftar nikah tidak ada yang hanya lulusan SD.

Tabel 4.6 Keadaan Calon Pengantin menurut Lokasi Pelaksanaan Nikah

No.	Bulan	Lokasi		Jumlah
		Didalam KUA	Diluar KUA	
1	Juni	17	30	47
2	Juli	32	41	73
3	Agustus	15	14	29

Total	149
-------	-----

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

Berdasarkan data pada tabel diatas yaitu keadaan calon pengantin menurut lokasi pelaksanaan nikah menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan calon pengantin mulai pada bulan juni, juli, dan agustus baik yang melaksanakan nikah didalam KUA maupun diluar KUA sebanyak 149 pasangan calon pengantin.

Data menunjukkan bahwa calon pengantin lebih banyak memilih untuk melaksanakan pernikahan diluar KUA yaitu di bulan juni sebanyak 30 pasang calon pengantin, pada bulan juli sebanyak 41 pasang calon pengantin, dan di bulan agustus sebanyak 14 pasang calon pengantin. Sedangkan yang melaksanakan pernikahan didalam KUA kecamatan bolo pada bulan juni yaitu sebanyak 17 pasang calon pengantin, bulan juli 32 pasang calon pengantin, dan di bulan agustus sebanyak 15 calon pengantin.

Kebanyakan calon pengantin lebih memilih melaksanakan proses pernikahan diluar KUA dibandingkan melaksanakan pernikahan didalam KUA. Dengan demikian pihak KUA kecamatan bolo harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan baik peningkatan terhadap kondisi sarana dan prasarana kantor maupun peningkatan terhadap pengetahuan dari pegawai KUA sehingga pegawai mampu menjelaskan kelebihan jika proses pelayanan pernikahan yang dilangsungkan didalam KUA lebih murah dan mudah agar masyarakat tertarik untuk memilih melaksanakan nikah didalam KUA.

Tabel 4.7 Keadaan Calon Pengantin Menurut Kualifikasi Biaya Nikah

	Jenis Biaya	Bulan	
--	-------------	-------	--

No.	Nikah	Juni	Juli	Juli	Jumlah
1	Nikah didalam KUA (Rp. 0)	Rp. -	Rp. -	Rp. -	Rp. -
2	Nikah diluar KUA (Rp.600.000)	Rp. 18.000.00	Rp. 24.600.000	Rp. 8.400.000	Rp. 51.000.000
Total					Rp. 51.000.000

Sumber: Informasi dari KUA Kecamatan Bolo, 2018

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 nikah atau rujuk yang dilangsungkan/dilakukan didalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tarif (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan diluar KUA atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tariff Rp. 600.000. Menurut kualifikasi biaya nikah yang tercatat dalam buku penerimaan peristiwa nikah di KUA kecamatan bolo bahwa calon pengantin yang melaksanakan nikah diluar KUA pada bulan juni yaitu 30 pasang calon pengantin dengan saldo sejumlah Rp. 18.000.000, pada bulan juli yaitu sebanyak 41 pasang calon pengantin dengan saldo sejumlah Rp. 24.600.000, sedangkan pada bulan agustus sebanyak 14 pasang calon pengantin dengan saldo sejumlah Rp. 8.400.000, dengan jumlah keseluruhan saldo KUA pada bulan juni, juli dan agustus yaitu sebanyak Rp. 51.000.000.

B. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA)

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika suatu instansi maupun organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pemberian pelayanan ataupun sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, selesai

pada tepat waktu serta harus jelas persyaratannya, pegawai yang bertugas pada instansi tersebut harus dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah terhadap masyarakat penerima layanan serta harus tanggap terhadap segala kebutuhan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan tersebut dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), bahwasanya terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, dan saya menggunakan kelima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh pegawai KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima, serta saya akan memaparkan dan membahas kelima dimensi indikator kualitas pelayanan tersebut.

Adapun pemaparan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Bolo Kabupaten Bima menggunakan teori yang dikemukakan diatas yaitu lima dimensi indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*

Dimensi *Tangibles* ini menjelaskan tentang bagaimana sarana dan prasarana serta keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern. Pihak instansi dapat menyediakan berbagai sarana dan prasarana fisik perkantoran, bagaimana keadaan didalam ruang lingkup serta keadaan lingkungan disekitar KUA Kecamatan Bolo. Sarana dan prasarana yang dimaksud ialah suatu keadaan dan kondisi instansi sesuai dengan kenyataan yaitu tersedianya fasilitas

seperti adanya ruang tunggu yang memadai, tempat parkir yang dapat menampung kendaraan para pengguna jasa instansi tersebut, adanya teknologi seperti komputer ataupun sejenisnya untuk menunjang pemberian pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan tepat pada waktunya agar masyarakat tidak merasa kelelahan untuk menunggu pelayanan dan pihak instansi harus dapat menyediakan ruangan-ruangan yang dirasa perlu serta harus disediakan didalam kantor tersebut guna demi kelancaran dalam pemberian pelayanan.

Teori tentang fasilitas yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) yaitu untuk memudahkan dan melancarkan pemberian suatu pelayanan, maka diperlukan sarana dan prasarana sebagai fasilitas fisik kantor untuk menunjang pemberian pelayanan yang baik seperti kelengkapan perabotan kantor, merencanakan tata ruang yang baik, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ketersediaan teknologi.

Wawancara dilakukan dengan Ibu Nurlailatul Hikmah selaku calon pengantin perempuan yang datang mendaftar nikah pada saat itu, ia mengatakan bahwa:

“Saya merasa kursi yang disediakan disini masih kurang karena hanya terdapat beberapa kursi saja di ruang tunggu itupun kursi besi yang panjang yang cukup untuk diduduki oleh beberapa orang saja. Jadi kebanyakan masyarakat yang sedang menunggu giliran untuk dilayani merasa kecapean karena berdiri dan tidak banyak juga masyarakat yang memilih untuk duduk berlantai di emperan kantor, serta ada juga yang memilih duduk diatas kendaraanya sendiri, kondisi seperti ini menurut saya cukup memprihatinkan karena pihak KUA hanya menyiapkan sedikit saja kursi bagi masyarakat. Selanjutnya yang kedua mengenai ketersediaan meja sebagai tempat untuk menyimpan berkas-berkas yang dibawa oleh calon pengantin jika proses pemberian pelayanan dilakukan, saya rasa meja disini sudah cukup memadai karena setiap pegawai KUA masing-masing memiliki meja tersendiri sehingga kami sebagai calon pengantin

yang akan dilayani oleh masing-masing petugas juga dapat menyerahkan berkas-berkas syarat pendaftaran nikah yang telah kami siapkan dapat tersusun rapi diatas mejanya” (Hasil wawancara dengan NH, 08 Agustus 2018)

Tjiptono (2001) menjelaskan salah satu indikator penyiapan fasilitas agar tercipta rasa kepuasan kepada masyarakat yaitu bagaimana cara dan upaya pihak kantor untuk menyiapkan segala perlengkapan/perabotan yang berfungsi sebagai sarana yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat seperti ketersediaan kursi dan meja dan kantor juga perlu merencanakan tata ruang kantor agar dapat menampung seluruh masyarakat yang ingin dilayani. Kenyataan yang terjadi bahwa penyediaan perlengkapan kantor serta rencana tata ruang di KUA kecamatan bolo tidak sesuai dengan harapan karena kenyataan di KUA masih kekurangan kursi serta meja.

Melihat dari hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh KUA Kecamatan Bolo masih belum memadai. Dapat dilihat dari uraian informan tersebut bahwasanya masyarakat mengeluhkan ketidak cukupan fasilitas berupa kursi yang disediakan oleh KUA bagi masyarakat yang akan menerima pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran untuk dilayani.

Ketersediaan meja di KUA cukup memadai karena dapat dilihat dari hasil wawancara diatas, informan mengatakan bahwasanya semua pegawai di KUA memiliki meja masing-masing sehingga berkas-berkas dari masyarakat dapat diletakkan dan tersusun rapi diatas meja petugas yang akan melayani.

Hasil wawancara diatas juga menunjukkan bahwa masyarakat mengeluhkan kecapean berdiri karena kurangnya ketersediaan kursi yang ada di

KUA kecamatan bolo sehingga kebanyakan masyarakat yang menunggu giliran untuk dilayani lebih memilih duduk berlantai namun ada pula yang memilih duduk diatas kendaraanya. Kejadian ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Maka KUA harus mampu mengatasi kekurangan ketersediaan kursi agar semua masyarakat yang ingin dilayani merasa nyaman untuk duduk saat menunggu gilirannya.

Dibawah ini merupakan hasil wawancara dari salah satu masyarakat selaku calon pengantin laki-laki yang pada hari itu membutuhkan pelayanan proses pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Bolo, Bapak Ahmad mengatakan bahwa:

“Terkait sarana dan prasarana yang ada dan yang telah disediakan oleh KUA ini sudah cukup baik karena disini terdapat balai nikah yang dapat digunakan bagi masyarakat yang ingin melangsungkan proses akad nikah di KUA dan saya rasa ruangan balai nikahnya cukup memadai serta terdapat AC didalam ruangan balai nikah tersebut” (Hasil wawancara dengan AM, 08 Agustus 2018)

Berdasarkan uraian dari informan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait kondisi sarana serta prasarana di KUA mendapat penilaian positif dari masyarakat yang merasa cukup baik dengan adanya serta tersedianya balai nikah yang disiapkan oleh pihak KUA karena didalam ruangan tersebut disediakan pendingin ruangan berupa AC agar masyarakat tidak merasa ragu-ragu untuk melangsungkan akad nikahnya di KUA, dengan adanya ruangan balai nikah dapat berdampak positif terhadap penyediaan pelayanan yang akan diberikan KUA Kecamatan Bolo dan dengan disiapkan AC maka dapat menciptakan rasa nyaman masyarakat.

Peneliti menilai bahwa ketersediaan AC dalam ruangan balai nikah dapat membuat masyarakat yang berada didalam ruangan tidak merasa kepanasan

sekalipun terdapat banyak orang didalam ruangan. Namun alangkah bagusnya jika ruangan balai nikah di KUA ini diperluas lagi karena ada sebagian orang ataupun keluarga dari pengantin yang menghadiri akad nikah juga banyak yang duduk diluar karena ketidak cukupan ruang untuk mengisi semua keluarga ataupun saudara-saudara dari pengantin yang datang, bahkan ada pula sebagian dari keluarga ataupun orang-orang yang datang tidak dapat melihat kelangsungan proses akad nikah tersebut.

Maddy (2009) mengatakan jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan atau kantor harus dapat memperhatikan kondisi lingkungan kantor yaitu dengan cara menyediakan fasilitas pendukung kantor baik berupa ruang tunggu maupun ruangan pendukung proses pelayanan yang dapat menampung seluruh masyarakat yang ingin dilayani maupun fasilitas-fasilitas lainnya yang dirasa dapat menunjang proses pemberian pelayanan yang baik..

Pendapat lain juga diutarakan oleh pegawai KUA yang ditempatkan dibagian Bendahara dan Administrasi yaitu Ibu Siti Junari, beliau mengatakan bahwa:

“Saya melihat kondisi sarana dan prasarana didalam KUA Kecamatan Bolo bahwa kantor ini memiliki keterbatasan dalam hal tekhnologinya seperti ketersediaan komputer serta print. Disini hanya terdapat satu unit komputer dan satu unit laptop yang akan digunakan untuk membuat surat-surat tetapi hanya salah satu yang layak dipakai yaitu hanya laptop saja, sedangkan komputernya sudah rusak dan sudah lumayan lama rusaknya. Serta terdapat satu unit print yang dapat digunakan untuk mencetak surat-surat yang akan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa kami khususnya untuk calon pengantin yang akan mendaftar nikah maupun untuk membuat dan mencetak surat-surat lainnya. Laptop serta print tersebut hanya digunakan oleh Operator SIMAK saja karena disitulah semua keperluan serta semua surat-surat disimpan” (Hasil wawancara dengan SJ, 13 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan sarana dan prasarana terkhususnya alat ataupun teknologi yang digunakan yaitu persoalan tentang ketersediaan komputer dan print, penulis menyimpulkan bahwa penyediaan komputer di KUA Kecamatan Bolo sangat tidak memadai karena apabila dilihat dari banyaknya masyarakat ataupun calon pengantin yang datang mendaftarkan pernikahan, pihak KUA akan sangat tidak efektif dalam memberikan pelayanan karena hanya menggunakan satu komputer saja sehingga pelayanan yang akan diberikan akan sangat lama dan masyarakat pasti akan merasa kelelahan menunggu untuk dilayani.

Dibawah ini adalah penjelasan dari Ibu Ainul Husna Heruditya selaku pegawai di KUA kecamatan Bolo.

“Secara personal saya melihat tentang sarana dan prasarana di KUA kecamatan bolo cukup memadai karena kalau saya membandingkan sarana dan prasarana seperti komputerisasi yang ada KUA kecamatan Bolo dengan KUA yang ada di kecamatan lain bahwa hanya KUA kecamatan bolo yang memiliki surat rekomendasi nikah itu di print sedangkan di KUA kecamatan lain masih menggunakan tulis tangan dan itu merupakan suatu perbandingan” (Hasil wawancara dengan AH, 23 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai KUA bahwasanya terkait dimensi *Tangibles* yang ada di KUA Kecamatan Bolo dapat dikatakan cukup memadai dengan adanya fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

KUA cukup mampu menyediakan kualitas produk yang bagus yakni surat rekomendasi nikah yang di print untuk calon pengantin dibandingkan dengan KUA kecamatan lain yaitu surat rekomendasi nikahnya masih menggunakan tulis tangan sehingga KUA kecamatan bolo mampu membuat masyarakat yang melakukan proses pelayanan di kantor tersebut merasa puas terhadap fasilitas

pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh Irawan (2004) bahwa pelanggan akan merasa puas apabila kualitas produk yang didapatkan dirasa baik dan bagus.

Ketersediaan semua fasilitas di KUA Kecamatan Bolo dapat dirasakan oleh masyarakat sudah baik karena terdapat produk yang diberikan dirasakan lebih bagus begitupun yang dirasakan oleh para petugas instansi khususnya pegawai pencatat nikah di KUA bahwa mereka merasa fasilitas yang ada cukup memadai sehingga petugas merasa dapat melaksanakan proses pencatatan nikah dengan lancar dan mudah. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, bahwa di KUA perlu adanya tambahan Komputer serta Print agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat.

Keadaan lain berdasarkan informasi dari informan bahwa pelayanan di KUA dapat dikatakan bagus karena kantor tersebut telah menyiapkan berbagai ruangan yang dibutuhkan demi terarahnya proses pelayanan seperti tersedianya ruangan balai nikah dan tersedia mesin pendingin berupa AC serta tempat parkir yang cukup memadai, kondisi ini menunjukkan adanya fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung proses pemberian layanan. Namun disisi lain didalam pemberian pelayanan KUA Kecamatan Bolo juga kekurangan dalam penyediaan sarana dan prasarana di kantor tersebut, seperti kurang memadainya komputer dan print serta kurang memadainya kursi diruang tunggu yang disiapkan oleh KUA Kecamatan Bolo untuk masyarakat penerima layanan, keadaan tersebut dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dengan uraian yang ada tersebut maka segala keperluan yang ada harus disiapkan agar tercipta pelayanan yang

berkualitas sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Bolo.

Dari keempat pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *Tangibles* yaitu terkait kondisi fisik sarana dan prasarana perkantoran maupun keadaan lingkungan disekitar KUA Kecamatan Bolo belum memadai dapat dilihat banyak keluhan dari masyarakat pengguna layanan serta pegawai-pegawai yang bekerja di KUA. Namun masih ada sebagian informan mengatakan hal positif mengenai keadaan sarana dan prasarana yang telah ada tersebut.

2. *Reliability*

Dimensi ini menjelaskan bagaimana kemampuan petugas instansi untuk memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga akan tersedia pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini mencakup semua hal-hal mengenai kemampuan dan penguasaan tugas masing-masing pegawai dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat.

Reliability berarti menjelaskan tentang kemampuan dan kata kemampuan erat hubungannya dengan nilai kepatutan dalam penyerahan atau penerimaan sesuatu, apakah itu amanat atau tugas. Kemampuan lebih banyak menekan penampilan bagi pemangku tanggung jawab. Sikap mampu dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap dan perilaku seseorang. Karakteristik sikap aparat dalam memberikan pelayanan dilihat dari norma atau aturan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Suatu birokrasi sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan wewenang yang ada

harus mampu melaksanakan semuanya dengan baik dan mampu membuat masyarakat merasa puas.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Pak A. Bakar selaku Kepala KUA yang mengatakan bahwa:

“Kami pegawai di KUA Kecamatan Bolo ini selalu menanamkan dan menerapkan rasa keteguhan serta harus jujur dalam pemberian pelayanan agar masyarakat yang kami layani percaya dan yakin akan pelayanan yang kami suguhkan, dalam menjalankan tugas baik dari diri saya sendiri maupun para pegawai yang ada di kantor ini karena kami sadar bahwa adanya tugas serta fungsi yang harus dan wajib dilaksanakan, maka kinerja kita akan selalu ditingkatkan sehingga dapat lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan dan arah yang ingin dicapai selain itu masyarakat juga dapat merasa nyaman ketika dilayani” (Hasil wawancara dengan AB, 02 Juli 2018)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu sadar akan tugas dan fungsi dalam menjalankan tugas-tugasnya, sehingga kinerjanya lancar dan sesuai dengan arah tujuan yang ingin dicapai. Selain itu pegawai di KUA Kecamatan Bolo sangat mengutamakan keteguhan dan kejujuran dalam bekerja dengan tujuan agar masyarakat merasa nyaman.

Sikap keteguhan adalah sikap tetap pada pendirian dan konsisten. Sikap ini yang harus ditunjukkan kepada setiap individu. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pegawai agar terciptanya kedisiplinan dalam diri sehingga terhindar dari pelanggaran (Rahim: 1985).

Sikap kejujuran seorang pegawai sangat diperlukan agar masyarakat penerima layanan merasa yakin atas pelayanan yang disediakan. Seperti teori yang dikemukakan oleh Sudarsono (2004) berdasarkan ajaran islam sifat kejujuran

harus diimplementasikan dalam pemberian pelayanan seperti adanya kesungguhan dan ketepatan janji pada saat pelayanan dilangsungkan.

Berdasarkan uraian diatas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan lebih ringan tanpa beban yang menjadi tanggungan. Aparat yang lebih mementingkan kepentingan personal dari pada kepentingan publik akan mengurangi kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan akan berkurang karena aparat yang tidak ada kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Wawancara kemudian saya lakukan kepada pegawai KUA bagian Jabatan Fungsional Umum (JFU) beliau juga selaku penasehat calon pengantin yaitu Bapak Abdullah, berikut kutipan wawancaranya:

“Kami selaku pegawai yang bekerja di KUA ini selalu bekerja serta berusaha memberikan pelayanan semampu kami sehingga dalam pemberian pelayanan khususnya saya sebagai penasehat calon pengantin selalu berusaha menyiapkan layanan sesuai dengan tugas saya karena kami telah menetapkan waktu untuk pemberian pelayanan tertentu sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan” (Hasil wawancara dengan AL, 10 Juli 2018)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai di KUA selalu memberikan pelayanan sesuai dengan keadaan waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat penerima layanan atau calon pengantin selalu yakin dan percaya terhadap pelayanan yang telah disediakan.

Keadaan seperti diatas sesuai dengan salah satu teori yang dikemukakan oleh Barata (2003) yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang baik yaitu mampu melayani pelanggan secara optimal sehingga dapat menyelesaikan tugas tepat waktu agar tercapai kepuasan pelanggan.

Pendapat selanjutnya diutarakan oleh masyarakat yang melaksanakan pencatatan nikah yaitu Ibu Aryanti, sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sudah bagus karena saya dapat menilai dari cara mereka melayani saat saya melaksanakan proses pencatatan nikah pada bagian administrasi bahwa petugas dengan cepat menyelesaikan proses pencatatan tersebut sehingga saya dapat mengatakan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya telah bagus dan baik” (Hasil wawancara dengan AA, 02 Agustus 2018)

Seorang pegawai dalam memberikan dan menyelesaikan tugasnya diharuskan mampu melaksanakan secara cepat, tepat dan akurat sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, et. al. dalam Tjiptono: 2008).

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan sesuai pula dengan teori yang dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di KUA Kecamatan Bolo dan pegawai KUA Kecamatan Bolo telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas serta fungsi masing-masing dengan baik sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mudah memahami segala arahan yg diberikan.

Wawancara kemudian dilakukan dengan Bapak Firmansyah selaku masyarakat yang merasakan pelayanan di KUA Kecamatan Bolo yang mengatakan bahwa:

“Saya merasa petugas di KUA ini telah mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dapat dilihat dan dinilai dari penguasaan serta cara pelaksanaan pelayanan yaitu pemberian pelayanan dari penasehat calon pengantin, dibuktikan dengan caranya mengajarkan tata cara apa saja yang akan dilakukan pada saat pernikahan dilaksanakan dan kami mudah mengerti serta cepat paham semua yang diajarkannya karena mereka

memang sudah lama bekerja disini” (Hasil wawancara dengan FS, 24 Juli 2018)

Pelayan publik dituntut untuk memiliki pengetahuan yang baik sesuai dengan tugas dan fungsi serta kemampuan masing-masing agar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan baik sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, et. al. dalam Tjiptono: 2008).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah melaksanakan proses pelayanan diatas maka saya dapat menyimpulkan bahwa pegawai di KUA Kecamatan Bolo telah mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Siti Junari selaku seksi administrasi dan bendahara dengan kutipan sebagai berikut:

“Saya sebagai pemberi pelayanan pada bagian administrasi selalu mengerjakan serta memberikan pelayanan kepada calon pengantin yang ingin melaksanakan pencatatan pendaftaran nikah bagi kedua mempelai serta kami selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun terdapat beberapa masalah yang muncul beberapa hari ini yaitu adanya kekurangan stok buku nikah di kantor kami sehingga masyarakat yang melaksanakan dan melangsungkan pernikahan di bulan juli ini belum mendapatkan buku nikah mereka” (Hasil wawancara dengan SJ, 13 Juli 2018)

Kekurangan stok buku nikah di KUA harus dapat cepat diatasi, pihak KUA harus berupaya semaksimal mungkin untuk menyiapkan surat keterangan nikah sebagai bukti sah pernikahan telah dilaksanakan. Peneliti melihat bahwa pengantin yang telah melaksanakan pernikahan pada bulan juli telah menerima buku nikah mereka pada bulan juni karena buku nikah itu telah ada, akan tetapi

kesalahan kehabisan stok buku nikah ini sebenarnya bukan kesalahan dan kelalaian dari pihak KUA kecamatan bolo namun keterlambatan pengiriman buku nikah yang datangnya dari pusat yaitu pihak Kementerian Agama.

Berdasarkan uraian dari informan diatas maka bisa ditarik kesimpulan terkait dimensi *Reliability* aparat mengenai kemampuan mereka bahwa petugas KUA sudah memenuhi tugas mereka dengan menerapkan SOP yang telah ditetapkan. Pengetahuan dan kemampuan setiap orang memanglah bersifat relatif namun berdasarkan observasi saya di KUA, aparat disini haruslah dibekali pengetahuan yang lebih lagi atau pembelajaran terkait cara melaksanakan tugas serta fungsi masing-masing yang baik sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai SOP.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan diatas baik pendapat yang diberikan oleh pegawai maupun pendapat dari masyarakat bahwasannya pelayanan yang ada di KUA telah baik dapat dilihat dari cara pegawai menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kemampuan petugas serta telah sesuai berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga kemampuan dari pegawai menjadi pendukung dalam proses pemberian pelayanan. Keadan lain dapat menghambat proses pelayanan yang disediakan oleh KUA Kecamatan Bolo adalah kurangnya stok buku nikah yang tersedia di KUA sehingga dapat menghambat ketepatan waktu dalam penyerahan buku nikah kepada pengantin.

Berdasarkan kelima keterangan dari informan menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dari semua petugas ataupun pegawai di KUA Kecamatan Bolo sudah

cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai di KUA tersebut, pelayanan yang diberikan terarah dan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sehingga masyarakat merasa bahwa petugas KUA tidak membelitkan dan tidak menyusahkan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

3. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* yang dimaksud disini adalah suatu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen. Artinya suatu pegawai di perusahaan mempunyai kemauan atau keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Adanya sifat dan sikap kemauan pegawai dari suatu instansi atau perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kesanggupan untuk menampung semua keinginan dari masyarakat sebagai pelanggan dalam pemberian pelayanan serta tepat waktu dan disiplin dalam menjalankan tugas. Sikap ini merupakan sikap yang harus ditunjukkan kepada setiap individu. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pegawai agar terhindar dari pelanggaran sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipercaya oleh masyarakat. Karena dengan menyediakan pelayanan yang seperti itu maka suatu perusahaan akan dianggap sebagai perusahaan yang menepati janji dan berkomitmen.

Wawancara dilakukan peneliti dengan masyarakat yang merasakan pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Firmansyah sebagai salah satu masyarakat yang merasakan pelayanan di KUA Kecamatan Bolo, beliau mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya sesuai dengan yang saya rasakan pada saat ingin melakukan proses pelayanan bahwa pegawai disini dalam memberikan pelayanan sudah baik karena pegawai disini langsung menanggapi serta merespon dengan baik segala kebutuhan saya, baik dalam hal pertanyaan seputaran persyaratan-persyaran apa saja yang harus dipersiapkan dan dibawa maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pencatatan nikah. Yah sudah sepantasnya seperti itu” (Hasil wawancara dengan FS, 24 Juli 2018)

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai di KUA memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya. Ketanggapan dan respon yang baik menjadi persyaratan bagi pegawai dalam hal pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggungjawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.

Denhart dan Denhart (2003) menjelaskan ukuran pelayanan yang baik harus ditampilkan saat proses pemberian pelayanan dan dilaksanakan dengan mudah serta aparat harus mampu menginformasikan secara tepat kepada warga dan aparat dapat bekerjasama dengan warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

Pegawai KUA juga telah mampu menanggapi dan merespon segala keperluan masyarakat baik itu tentang kekurangan berkas persyaratan pendaftaran nikah maupun hal lainnya. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas telah mampu memberikan hak masyarakat yaitu memberikan pelayanan hingga tuntas khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Selanjutnya Ibu Nurlailatul Hikmah menambahkan:

“Pegawai disini tanggap Mbak, tanggap yang saya tahu itu ketika petugas mampu memahami serta merespon segala kebutuhan masyarakat. Pegawai mampu memberikan pengarahan bagi masyarakat yang datang ke kantor guna untuk mengurus keperluannya. Berkaitan dengan ketanggapan pegawai di kantor ini saya rasa sudah bagus karena mereka mampu menanggapi setiap masyarakat yang datang untuk dilayani” (Hasil wawancara dengan NH, 08 Agustus 2018)

Menurut penjelasan dari informan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai di KUA memiliki sikap tanggap dan respon yang baik karena petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan semestinya kepada masyarakat seperti melayani sesuai dengan peraturan dan mampu memberikan pengarahan kepada masyarakat serta pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keperluan dari masyarakat pengguna layanan, hal ini menunjukkan bahwa adanya sikap ketanggapan dalam diri pegawai dengan menaati aturan atau Standar Operasional Prosedur dalam kantor.

Barata (2003) menjelaskan bahwa untuk menunjang pemberian pelayanan yang baik salah satunya yaitu petugas mampu memahami secara sungguh-sungguh segala kebutuhan dari masyarakat dan selalu mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada masyarakat.

Pendapat selanjutnya diutarakan oleh salah satu pegawai KUA yaitu Ibu Ainul Husna Heruditya sebagai berikut:

“Saya selaku salah satu pegawai yang bekerja di KUA serta pegawai-pegawai lain yang berada di kantor ini selalu merespon dan menanggapi ketika ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kami, walaupun saya sebagai pegawai Sukarela bukan honorer, saya selalu siap untuk membantu mengambil sedikit peranan untuk membantu ketika pegawai lain sedang sibuk melayani, sedangkan ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan maka saya akan mengambil alih untuk sedikit mengarahkan apa saja yang dibutuhkan dalam hal berkas yang perlu disiapkan dalam proses pencatatan nikah sehingga masyarakat mengerti apa saja yang diperlukan” (Hasil wawancara dengan AH, 23 Juli 2018)

Keterangan dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh salah satu pegawai diatas maka dapat saya simpulkan bahwasanya seluruh pegawai yang bekerja di KUA Kecamatan Bolo selalu berusaha memberikan sikap ketanggapan mereka. Dapat dilihat dari kemampuan para pegawai yang mampu merespon segala keinginan dari masyarakat pengguna jasa layanan bahkan mereka mampu menunjukkan sikap untuk menanyakan dan memberitahukan apa saja yang menjadi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai KUA tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mampu memperlihatkan perilaku yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat berasumsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan serta masyarakat pula dapat merasakan kepuasan terhadap cara pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka saya dapat menyimpulkan bahwa sikap respon dan ketanggapan pegawai dapat mendukung berjalanya proses pemberian pelayanan dapat ditunjukkan dari sikap pegawai yang mampu memberikan arahan-arahan mengenai proses pelayanan.

Hasil wawancara peneliti dengan ketiga informan diatas menunjukkan bahwa kinerja aparat belum bisa dikatakan baik meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Ketanggapan merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Respon dan Ketanggapan yang baik perlu diterapkan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan memberikan pelayanan secara segera, cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, Karena dengan menyediakan pelayanan yang seperti itu maka suatu perusahaan akan dianggap sebagai perusahaan yang menepati janji dan berkomitmen.

4. Assurance

Indikator keempat ini menjelaskan mengenai pengetahuan, kesopan santunan serta keramahan, pegawai perusahaan untuk menciptakan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Suatu perusahaan harus mampu menjamin dan memberikan jaminan dalam pemberian pelayanan, yakni kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya serta tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan,

sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan yakin, percaya dan merasa nyaman akan pelayanan yang telah diberikan. Dengan diterapkannya sikap tersebut kepada pegawai perusahaan maka dapat menghilangkan rasa keragu-raguan dan tercipta rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dalam berbagai konteks, adakalanya kata jaminan ini juga berhubungan dengan kata ikhlas, benar, baik atau adil. Dimensi *Assurance* yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai pemberi pelayanan merupakan hal yang terpenting dan dimiliki oleh aparat petugas sebagai pemberi layanan, kejujuran serta sopan dalam memberikan pelayanan menciptakan sifat terbuka dan apa adanya tanpa ada yang ditutupi. Sikap seperti ini jika diterapkan oleh pegawai sebagai pelaksana pemberi layanan, menjadikan kinerja aparat mampu memberikan jaminan dan mampu menciptakan sikap moral terpuji bagi aparat untuk masyarakat. Kejujuran dapat dikaitkan dengan hati nurani manusia yaitu suatu perilaku yang mencerminkan adanya kesesuaian antara hati, perkataan dan perbuatan. Apa yang diniatkan oleh hati, diucapkan oleh lisan atau mulut kita dan digambarkan dalam perbuatan memang itulah yang sesungguhnya terjadi dan sebenarnya.

Wawancara kemudian saya lakukan kepada pegawai KUA yaitu Bapak Abdullah selaku JFU (Jabatan Fungsional Umum), berikut kutipan wawancaranya:

“Saya selaku pegawai yang sudah lumayan lama bekerja di KUA ini, kami semua pegawai selalu berusaha melaksanakan tugas kami untuk memberikan pelayanan yang baik serta tepat waktu dalam pelayanan. Contohnya pada pelaksanaan nikah kami disini membuat daftar jadwal pengawasan nikah. Artinya disini kami jelas menuliskan tanggal serta waktu pelaksanaan nikah, nama calon pengantin, serta alamat dari calon

pengantin yang akan dinikahkan. Kami mempunyai catatan jadwal pernikahan sehingga ketika pernikahan akan dilangsungkan kami dapat menyiapkan seluruh berkas yang dibutuhkan saat pernikahan dilangsungkan. Itu menjadi acuan kami sehingga kami dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu” (Hasil wawancara dengan AL, 10 Juli 2018)

Melihat dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang tersedia di KUA cukup baik, contohnya KUA telah menyiapkan jadwal pengawasan nikah di kantornya agar proses pelayanan terarah dan dapat terselesaikan tepat waktu sehingga persoalan penyelesaian dan pelaksanaan tugas telah dicapai sesuai harapan pegawai selaku pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas ini, semua pelayan publik harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya secara cepat, tepat dan akurat dalam menyajikan pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, et al dalam Tjiptono: 2008).

Pendapat lain diutarakan pula dari pegawai KUA mengenai pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Dibawah ini adalah penjelasan dari Ibu Ainul Husna Heruditya, berikut kutipan wawancaranya:

“Secara pribadi saya selalu berusaha menyelesaikan pelayanan pada tepat waktu dan seluruh pegawai yang ada disini juga selalu berusaha untuk tepat waktu dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dengan usaha terbaik sesuai dengan kemampuan kami. Bisa dibbilang kami selalu memberikan pemahaman serta penjelasan kepada para calon pengantin atau para kepala desa jika ada yang ingin dan datang melaporkan serta bertanya seputar persyaratan pernikahan apasaja yang harus mereka penuhi sehingga pemberkasan yang nantinya mereka bawa bisa langsung diterima oleh KUA. Mengenai persyarat tentang pernikah itu sendiri kami telah menyiapkan dan menempelkan brosur tentang persyaratan-persyaratan pernikahan, brosur tersebut berada diruang tunggu” (Hasil wawancara dengan AH, 23 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai KUA diatas maka saya dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang disiapkan oleh KUA cukup baik. Karena KUA mampu menjamin pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan standar operasional prosedur, dapat dibuktikan dari cara KUA menyiapkan brosur tentang syarat-syarat pendaftaran nikah ditempat atau diruangan yang mudah dijangkau dan mudah dilihat oleh masyarakat, sehingga masyarakat khususnya calon pengantin yang ingin mendaftarkan pernikahan dapat dengan mudah menyiapkan berkas-berkasnya. Dengan adanya brosur yang disiapkan oleh KUA maka masyarakat tidak perlu bersusah payah bolak-balik KUA untuk menanyakan syarat pelayanan pendftaran nikah.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 9 Tahun 1997 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan didalam peraturan ini juga terdapat penjelasan mengenai persyaratan-persyaratan pencatatan nikah dan telah dijelaskan pada pasal 8 yaitu pegawai pencatat penyelenggara perkawinan harus menempelkan pemberitahuan kehendak pelangsungan perkawinan dengan cara menempelkan surat-surat pengumuman sesuai dengan formulir yang telah ditetapkan pada kantor pencatatat perkawinan dan surat tersebut ditempelkan pada tempat yang mudah ditentukan dan tempat yang mudah dijangkau sehingga dapat dibaca oleh umum.

Pendapat selanjutnya diutarakan oleh Ibu Siti Junari yang bekerja dibagian bendahara dan administrasi, sebagai berikut :

“Seluruh pegawai di KUA ini mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang mereka

miliki adapun jika terjadi kesalahan dalam data, kesalahan tersebut tidak serta merta pegawai yang bertanggung jawab melainkan masyarakat juga dapat melakukan kesalahan baik itu dalam pengisian data ataupun memberi data yang keliru kepada pegawai” (Hasil wawancara dengan SJ, 13 Juli 2018)

Berdasarkan penjelasan dari informan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua aparat yang bertugas sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab serta perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat. Jika ada keluhan terkait dengan kesalahan data kemungkinan dari masyarakatnya itu sendiri yang keliru ketika memasukkan data. Menurut informan kesalahan itu tidak selalu terjadi pada aparaturnya melainkan kesalahan dari masyarakat itu sendiri dalam pengisian data.

Peneliti menilai bahwa pegawai di KUA Kecamatan Bolo yang meyakini bahwa kinerja aparat ini sudah sesuai, namun hasil observasi di lapangan peneliti masih melihat kinerja aparat tersebut belum cukup optimal dalam melayani. Hasil wawancara peneliti dengan staf diatas menunjukkan bahwa dalam permasalahan kinerja tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari pegawai kantor akan tetapi terkadang pula masyarakat itu sendiri yang melakukan kesalahan misalnya dalam pengisian data. Namun menurut peneliti kesalahan dari masyarakat seharusnya bisa diminimalisir jika adanya ketelitian dari pegawai itu sendiri seharusnya memeriksa kembali data dari masyarakat. Ketelitian dan profesionalitas dalam bekerja menjadi hal yang utama bagi aparaturnya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Sementara pendapat lain diutarakan oleh masyarakat yang mengurus pendaftaran nikah yaitu wawancara dengan Ibu Yulianti. Berikut kutipan wawancaranya:

“Sebenarnya pegawai yang bekerja di KUA ini rata-rata sudah menampilkan sikap yang baik. Namun ada sebagian pula pegawai yang sangat cuek dan mukanya seperti orang yang marah ketika ditanya seputaran proses pelayanan, seperti kejadian yang saya alami tadi, saya bertanya kepada salah satu pegawai, saya harus kemana dulu untuk membawa berkas-berkas saya karna disini saya baru pertama kali masuk kedalam kantor KUA. Saya berasal dari kecamatan lain dengan kata lain saya bukan dari masyarakat Kecamatan Bolo. Saya ingin meminta surat rekomendasi nikah namun pegawai KUA langsung menjawab dengan bahasa yang tidak ramah. Sikap yang diperlihatkan oleh pegawai tersebut mencerminkan sikap yang tidak sopan dan tidak ramah yang seharusnya kedua sikap tersebut wajib dimiliki oleh seluruh pelayan publik” (Hasil wawancara dengan YA, 24 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas maka saya dapat menyimpulkan bahwa informan mengatakan pegawai yang berada di KUA Kecamatan Bolo sebagian memiliki dan menampilkan sifat serta sikap yang tidak baik kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Seharusnya sikap tersebut tidak pantas dimiliki oleh pelayan publik, pada dasarnya pegawai pemberi pelayanan harus memberikan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat agar masyarakat penerima layanan merasa nyaman dan puas.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan seorang pegawai harus mampu menampilkan sikap kesopanan santunan, mampu memberikan informasi yang jelas agar dapat tertanamkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga tercipta rasa kepuasan atas pelayanan tersebut.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Pak A. Bakar selaku Kepala di KUA mengenai dimensi *assurance* di kantor KUA, dengan kutipan sebagai berikut:

“Selama saya bekerja disini saya melihat rekan-rekan disini ada yang cepat tanggap dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dan ada juga yang memerlukan pembelajaran lagi. Contohnya saja pelayanan pada beberapa hari yang lalu, salah satu masyarakat menginginkan pembuatan surat rekomendasi nikah namun dia meminta kepada staf disini yang kebetulan masih baru oleh karena itu masih memerlukan bimbingan dari staf yang sudah berpengalaman. Surat rekomendasi nikah yang diminta selesai dalam waktu satu hari namun ada kesalahan, kesalahannya itu hanya alamat dari catin oleh karena itu masyarakat kembali dan mempertanyakan kesalahan alamat yang tertulis disurat rekomendasi nikah. Ini adalah contoh kecil namun sering dialami oleh beberapa Staf disini dikarenakan masih adanya beberapa Staf disini yang kurang berpengalaman namun menurut saya ini adalah hal yang wajar-wajar saja” (Hasil wawancara dengan AB, 02 Juli 2018)

Berdasarkan uraian dari informan maka bisa ditarik kesimpulan terkait dimensi *Assurance* yang diberikan di KUA Kecamatan Bolo bahwa sebagian dari petugas KUA belum terlatih dalam soal pelayanan yang diberikan maka pegawai yang bertugas harus lebih dibekali lagi pengetahuannya terutama terkait pengetahuan tentang tugas dan fungsinya masing-masing sehingga hal-hal yang tidak diinginkan dapat terhindari.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, et. al. (1985) dalam Tjiptono (2008), bahwa kemampuan dan pengetahuan seorang pelayan publik harus baik agar dapat diselesaikan tepat waktu serta dapat dipercaya oleh masyarakat. Dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai maka dapat terhindar dari resiko keraguan serta bahaya.

Berbeda dengan pendapat yang diutarakan oleh informan sebelumnya, Pak Ahmad selaku masyarakat penerima layanan memberikan sedikit pendapatnya terkait dimensi *Assurance*:

“Saya menilai sikap dari pegawai KUA ini cukup baik karena pada saat pelayanan berlangsung, pemberian pelayanannya sangat jelas karena pada saat proses pelayanan berlangsung, kami selalu diberikan penjelasan dengan baik dan penjelasan tersebut diberikan secara terarah dan terinci sehingga kami mudah mengerti dan yakin akan penjelasan tersebut. Cara dari pegawai KUA juga kami selaku penerima pelayanan cukup senang dengan sikap yang diberikan oleh pegawai KUA karena saat menjelaskan mereka menggunakan bahasa yang sopan serta mereka santun dalam berbicara, sehingga kami dapat menyerap dengan mudah apa saja yang menjadi arahan dari pegawai tersebut. Serta dijelaskan juga mengenai Nikah atau Rujuk yang dilangsungkan/dilakukan didalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tariff (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan di luar Kantor Urusan Agama atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tariff Rp. 600.000. Kami merasa senang karena pegawai disini menjelaskan secara rinci pemungutan biaya” (Hasil wawancara dengan AM, 08 Agustus 2018)

Kesimpulan yang dapat saya tarik dari penjelasan salah satu informan diatas yaitu masyarakat penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang disiapkan oleh pegawai KUA, pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit dan adanya kejujuran dalam melayani, serta dalam proses pengurusan juga tidak mengeluarkan biaya tambahan. Sudah seharusnya staf memiliki sikap seperti yang diutarakan oleh informan karena berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif.

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 sesuai dengan hasil revisi dari Peraturan Pemerintah sebelumnya dan telah disahkan oleh pemerintah agar adanya pebedaan biaya atau tariff pencatatan nikah yang akan dilangsungkan/dilakukan baik didalam kantor urusan agama maupun yang

dilakukan/dilangsungkan diluar KUA yaitu berisikan Nikah atau Rujuk yang dilangsungkan/dilakukan didalam KUA pada hari dan jam kerja dikenakan tariff (0) nol rupiah, sedangkan Nikah yang dilangsungkan/dilakukan diluar Kantor Urusan Agama atau diluar hari dan jam kerja dikenakan tariff Rp. 600.000.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa kinerja aparat yang menangani pencatatan nikah ini sudah baik, dan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar masyarakat merasa puas. Pelayanan yang disediakan oleh pegawai juga masih terdapat kesalahan dalam pengetikan data surat rekomendasi nikah, namun memang aparat langsung membetulkannya dengan cepat dan walau harus menunggu lama, sesuai dengan kesalahan dan kurangnya suatu data pada surat rekomendasi nikah.

Adanya kesalahan penulisan dalam surat rekomendasi nikah bukan seluruhnya kesalahan dari aparatur, tetapi dari masyarakatnya itu sendiri dapat menimbulkan kesalahan dalam pengisian data, namun menurut peneliti kesinergian dalam mendata harus dilakukan juga oleh aparatur, aparatur tidak hanya menerima data yang diserahkan oleh masyarakat tapi bisa dicek kembali demi kebenarannya agar lebih mengefektifkan semuanya, aparatur sudah bekerja sesuai dengan Tupoksinya dan peraturan yang dipegangnya. Sehingga sudah baik dalam melayani, dan masalah ketelitian tidak harus menyalahkan siapa yang salah namun peran aktif aparatur lebih banyak mengkoreksi agar tidak menghambat pekerjaan yang lain.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa KUA kecamatan Bolo mempunyai pengetahuan yang cukup baik, yaitu pegawai dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat dengan adanya sikap tersebut dapat menjamin masyarakat percaya akan pelayanan yang disediakan (Parasuraman, et. al. (1985) dalam Tjiptono: 2008).

Pegawai mampu menjelaskan jumlah biaya yang digunakan dalam proses pelayanan pernikahan dan tidak adanya pungutan-pungutan lain yang dilakukan oleh pegawai, pegawai juga mampu menyiapkan brosur dan menjelaskan persyaratan-persyaratan jalannya alur serta proses pencatatan nikah, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai tersebut dapat mendukung kelancaran proses pencatatan nikah. Namun ada pula faktor yang dapat menghambat proses pemberian pelayanan oleh KUA adalah terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh sebagian dari petugas dikarenakan petugas tersebut merupakan pegawai yang baru bekerja, kondisi ini seharusnya tidak boleh terjadi karena pada dasarnya semua pelayan publik harus menguasai tugas dan fungsinya agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesalahan dari masyarakat harusnya bisa diminimalisir jika adanya ketelitian dari pegawainya itu sendiri memeriksa kembali data dari masyarakat, Dalam memberikan pelayanan dimensi jaminan sangat berpengaruh karena pelayanan yang maksimal tentu saja dengan melalui proses yang baik pula. Masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan tentu sebabnya adalah pengetahuan yang dimiliki oleh aparat merupakan pengetahuan yang cukup luas

serta pegawai yang memiliki kompetensi dapat menjadi contoh bagi pegawai yang masih memerlukan pembelajaran dan wawasan yang lebih dalam melayani masyarakat yang memang haruslah dijadikan sebagai raja dan aparat adalah pelayanan.

Berdasarkan dari keenam hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa penerapan indikator dimensi *Assurance* di KUA belum bisa dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai akan tetapi pegawai atau staf di KUA mengatakan bahwa kesalahan yang terjadi dalam penulisan data-data dalam surat rekomendasi nikah tersebut bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak mereka tetapi dari masyarakat itu sendiri yang kemungkinan melakukan kesalahan dipengisian datanya.

5. *Emphaty*

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty*. *Emphaty* merupakan sesanggupan petugas untuk menciptakan sikap ketegasan dengan tujuan memberikan perhatian yang tulus, serta berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi antar pegawai dan konsumen. Sifat dan sikap sesanggupan petugas ini sangat penting untuk menciptakan rasa perhatian yang tulus, agar mampu memahami segala kebutuhan dan keinginan konsumen.

Wawancara dengan Bapak Abdullah berada pada Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai yang bekerja di kantor ini kita memang dituntut untuk melaksanakan tugas dengan baik dengan memiliki etika dalam melayani masyarakat. Melayani masyarakat membutuhkan keteguhan hati yang positif dengan menanamkan dalam hati bahwa kami harus memberikan perhatian penuh, contoh misal tidak mengkhianati kesepakatan, mengingkari janji, tidak ada perbedaan perlakuan dan lain sebagainya. Semua itu dijalankan agar masyarakat yang datang bisa merasa nyaman saat dilayani” (Hasil wawancara dengan AL, 10 Juli 2018)

Etika dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi dalam melaksanakan pelayanan publik itu sendiri. Fadillah (2001) menjelaskan etika tentang seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai harus mampu menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup yang baik dan menerapkan perilaku sesuai hukum serta norma agar pelayan publik dapat mengatur tingkah lakunya pada saat proses pelayanan diberikan agar tercapai pelayanan yang memuaskan.

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di KUA menjalankan kewajibannya yaitu menanamkan dan menerapkan etika yaitu adanya sikap perhatian dan ketegasan petugas didalam melayani masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat ketika mengurus surat-surat yang berkaitan dengan pencatatan nikah seperti menepati kesepakatan, menepati janji. Sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima dan kinerja staf dapat tercapai sesuai dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai.

Tambahan selanjutnya dijelaskan oleh Ibu Yulianti selaku masyarakat, adapun penjelasan yang diberikan yaitu:

“Pegawai disini sudah bagus, karena petugas disini telah mampu melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya” (Hasil wawancara dengan YA, 24 Juli 2018)

Menurut penjelasan dari informan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai di KUA memiliki sikap yang baik karena telah memberikan pelayanan dengan semestinya kepada masyarakat seperti melayani sesuai dengan antriannya ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan perlakuan kepada seluruh masyarakat yang datang serta adanya sikap yang tertanam dalam diri pegawai untuk menaati aturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kantor.

Sinambela (2007) mengatakan untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka suatu perusahaan tidak boleh diskriminatif atau harus memberikan hak yang sama kepada masyarakat tanpa melihat dari aspek apapun baik dari aspek suku, ras, agama, golongan, status sosial, maupun yang lainnya. Apabila terjadi diskriminatif petugas terhadap masyarakat maka akan menimbulkan anggapan yang tidak baik terhadap kantor tersebut.

Pendapat selanjutnya diutarakan oleh Ibu Nurlailatul Hikmah selaku masyarakat yang mengurus di KUA yang mengatakan bahwa:

“Ketika saya datang pegawai disini langsung menanyakan apa yang saya butuhkan dan mereka langsung memeriksa berkas-berkas yang kami bawa, pada saat petugas melihat berkas tersebut pegawai disini juga sambil menjelaskan persyaratan-persyaratan dalam pelayanan pencatatan nikah

sehingga kami tidak merasa bingung tentang alur pelayanan pencatatan nikah” (Hasil wawancara dengan NH, 08 Juli 2018)

Berdasarkan pendapat yang diutarakan oleh informan diatas dapat menunjukkan bahwa sikap empati dan perhatian selalu diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh KUA.

Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap konsumen tersebut menandakan bahwa petugas di KUA cepat tanggap terhadap segala keperluan dari masyarakat. Petugas KUA mampu berbicara dengan baik dan dapat menunjukkan sikap perhatiannya kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa mudah menjalani proses pelayanan. Dalam pemberian pelayanan, petugas harus menggunakan cara bicara yang baik, tidak bertele-tele singkat dan jelas (Kasmir: 2005).

Wawancara dilakukan dengan Bapak A. Bakar selaku Kepala di KUA Kecamatan Bolo yang mengatakan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang bekerja di KUA ini selalu bekerja serta berusaha memberikan pelayanan semampu kami dan memberikan perhatian yang sepantasnya didapatkan oleh masyarakat, walaupun dengan keadaan pegawai KUA yang dapat dikatakan masih kurang karena kantor ini sebagian dari posisi-posisi jabatan belum terisi atau masih kosong seperti pada posisi jabatan sebagai Penghulu, Penyuluh, dan Zakaf/wakaf namun kami bisa mengatasi permasalahan ini dengan cara seluruh pegawai yang bekerja disini dapat difungsikan untuk menggantikan atau dapat membantu sebagian pekerjaan yang masih kosong tersebut sehingga segala keperluan dari masyarakat penerima pelayanan dapat kami layani sesuai dengan kemampuan” (Hasil wawancara dengan AB, 02 Juli 2018)

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan informan diatas, saya dapat menyimpulkan bahwasanya petugas KUA mampu memberikan pelayanan yang baik dengan menampilkan dan menunjukkan sikap penuh perhatian kepada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai meskipun dengan keadaan kurangnya petugas KUA namun petugas disana dapat saling melengkapi untuk saling membantu pekerjaan dari sesama pegawai yang bekerja.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ibu Siti Junari selaku bendahara dan administrasi di KUA Kecamatan Bolo, mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan ketegasan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik” (Hasil wawancara dengan SJ, 13 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa pegawai di KUA tetap berusaha memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, adanya sikap keteguhan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, tegas bukan berarti tidak ramah dan tegas bukan berarti tidak beretika. Tetapi, melayani masyarakat dengan penuh perhatian, kesabaran dan keikhlasan membantu melengkapi kebutuhan masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Keramahan dan beretika begitu penting untuk menghadapi masyarakat.

Ratminto (2005) menjelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan publik, pegawai harus memberikan hak yang sama terhadap masyarakat, tidak adanya perbedaan ataupun diskriminatif antara suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, sehingga tercipta pelayanan yang baik dimata masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh KUA memberikan kemudahan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang secara wajar dan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat ini menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan menambah nilai lebih berkualitasnya suatu pelayanan dengan kinerja yang baik.

Berdasarkan uraian-uraian hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diatas dapat ditunjukkan bahwa sikap pegawai yang mampu melaksanakan pelayanan menurut antrian tanpa adanya perbedaan perlakuan, mampu memberikan pelayanan yang adil tanpa berpatokan dan tidak memandang jabatan, keturunan, ras dan agama, sikap ini mencerminkan konsisten yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, keadaan tersebut menjadi pendukung sehingga pelayanan mampu diberikan dengan seadil-adilnya. Namun suatu pelayanan yang diberikan oleh KUA tidak dapat berjalan dengan baik akibat kurang memadainya Sumber Daya Manusia (SDM) karena sebagian dari posisi jabatan yang ada di KUA belum terisi. Keadaan ini dapat menghambat pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Bolo sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan kelima keterangan dari informan menunjukkan bahwa dimensi *Emphaty* di KUA Kecamatan Bolo sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai sikap perhatian, akan tetapi meskipun di KUA kecamatan Bolo pegawai yang bertugas masih kurang namun masyarakat tidak telalu mengeluhkan pelayanan terkait dengan perhatian pegawai, dapat dinilai bahwa pegawai tidak lalai karna pegawai mampu menjelaskan secara terperinci mengenai hal-hal apa saja yang menjadi persyaratan dalam pengurusan surat-surat persyaratan pencatatan nikah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima, ada 5 (lima) dimensi indikator oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dimensi *Tangibles* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima dapat dikatakan bagus karena kantor tersebut telah menyiapkan berbagai ruangan yang dibutuhkan demi terarahnya proses pelayanan seperti tersedianya ruangan balai nikah dan tersedia mesin pendingin berupa AC serta tempat parkir yang cukup memadai, kondisi ini menunjukkan adanya fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung proses pemberian layanan. Namun disisi lain didalam pemberian pelayanan KUA Kecamatan Bolo juga kekurangan dalam penyiapan sarana dan prasarana di kantor tersebut, seperti kurang memadainya komputer dan print serta kurang memadainya kursi diruang tunggu yang disiapkan oleh KUA Kecamatan Bolo untuk masyarakat penerima layanan, keadaan tersebut dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dengan uraian yang ada tersebut maka segala keperluan yang ada harus disiapkan agar tercipta pelayanan yang berkualitas

sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Bolo.

2. Dimensi *Reliability* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima belum bisa dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dapat dilihat informasi dari informan bahwa cara pegawai menjalankan tugas dan fungsinya telah sesuai dengan kemampuan petugas serta telah sesuai berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga kemampuan dari pegawai menjadi pendukung dalam proses pemberian pelayanan. Keadaan lain dapat menghambat proses pelayanan yang disediakan oleh KUA Kecamatan Bolo adalah kurangnya stok buku nikah yang tersedia di KUA sehingga dapat menghambat ketepatan waktu dalam penyerahan buku nikah kepada pengantin.
3. Dimensi *Responsiveness* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Kinerja aparat belum bisa dikatakan baik, meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing. Adanya sikap respon dan ketanggapan pegawai untuk membantu segala kebutuhan dari masyarakat maka dapat mendukung berjalanya proses pemberian pelayanan, ditunjukkan dari sikap pegawai yang mampu memberikan arahan-arahan mengenai proses pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena Pegawai mampu menjelaskan jumlah biaya yang digunakan dalam proses pelayanan pernikahan dan tidak adanya pungutan-pungutan lain yang dilakukan oleh pegawai, pegawai juga mampu menyiapkan brosur dan menjelaskan persyaratan-persyaratan jalannya alur serta proses pencatatan nikah, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai tersebut dapat mendukung kelancaran proses pencatatan nikah. Namun ada pula faktor yang dapat menghambat proses pemberian pelayanan oleh KUA adalah terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh sebagian dari petugas dikarenakan petugas tersebut merupakan pegawai yang baru bekerja, kondisi ini seharusnya tidak boleh terjadi karena pada dasarnya semua pelayan publik harus menguasai tugas dan fungsinya agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Dimensi *Emphaty* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena sikap keramahan pegawai yang mampu melaksanakan pelayanan menurut antrian tanpa adanya perbedaan perlakuan, mampu memberikan pelayanan yang adil tanpa berpatokan dan tidak memandang jabatan, keturunan, ras dan agama, sikap ini mencerminkan konsisten yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, keadaan tersebut menjadi pendukung sehingga pelayanan mampu diberikan dengan seadil-adilnya. Namun suatu pelayanan yang diberikan tidak dapat berjalan dengan baik akibat kurang memadainya Sumber Daya Manusia

(SDM) karena sebagian dari posisi jabatan yang ada di KUA belum terisi. Keadaan ini dapat menghambat pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Bolo sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang disediakan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima”, maka peneliti dapat memberikan saran. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Pegawai KUA harus membantu segala kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan proses pelayanan pencatatan nikah dan lainnya. Apabila dilayani dengan lancar dan tidak dipersulit maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Masyarakat juga perlu diberikan sosialisasi mengenai SOP yang seharusnya masyarakat ikuti bukan hanya menjelaskan pada saat mereka mengurus ataupun diberikan papan peraturan saja.
3. Penerapan kelima dimensi yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* akan sangat membantu dalam pelayanan baik bagi masyarakat maupun pegawai, maka dari itu penulis sangat menyarankan diterapkannya hal tersebut bukan hanya di Kantor Urusan Agama saja tetapi juga di kantor-kantor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anorogo, Panji. 1993. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep, Adya, Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Denhart, J.V. and Denhart, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Fadillah, Putra. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Fandi, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandi, Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Fandi, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran: Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heri, Sudarsono. 2004. *Konsep Ekonomi Islam: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Irawan, Hendry. 2004. *Kepuasan Pelanggan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Etika Coustemer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta: PT. Intermasa.
- Litjan, Poltak, Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Jakarta: PT. Alumni.

- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pendit, C.H. 2004. *Service Marketing, Second Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Rahim, Rahman. 1985. *Nilai-nilai Utama Kebudayaan Bugis*. Makassar: Lembaga Penerbit Universitas Hasanuddin.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok: Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Sistem Thinkink dan Sistem Dinamis. Disentrisi*. Depok: FISIP UI.
- Waworontu, Bob. 1997. *Dasar-Dasar Manajemen Personalia*. Jakarta: Pustaka Dian.
- Zeithaml., Parasuraman. A. And Berry Leonar. L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: Thee Free Press.

Jurnal

- Arini, Robbi. 2016. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi*. (Online), <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78598>, diakses 12 januari 2018.

Sumber Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bima.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu Dan Angka Kreditnya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tariff Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Nikah, Talak dan Rujuk.

L
A
M
P
I
R
A
N

DOKUMENTASI



Keterangan : Proses wawancara dan foto bersama dengan bapak Drs. H. Abakar H. M. Nur selaku Kepala di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Proses wawancara dan foto bersama dengan bapak Drs. Abdullah selaku seksi Haji sekaligus Jabatan Fungsional Umum (JFU) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima



Keterangan : Proses wawancara dan foto bersama dengan ibu Siti Junari S.Ag selaku seksi Bendahara dan Administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Proses wawancara dan foto bersama dengan ibu Ainul Husna Heruditya S.Ag selaku Pegawai/staff di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Foto bersama pegawai/staf Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Wawancara dengan masyarakat dan calon pengantin yang melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Proses pelayanan dan proses penasehatan calon pengantin di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Keadaan sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Keadaan ruangan balai nikah saat pelaksanaan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



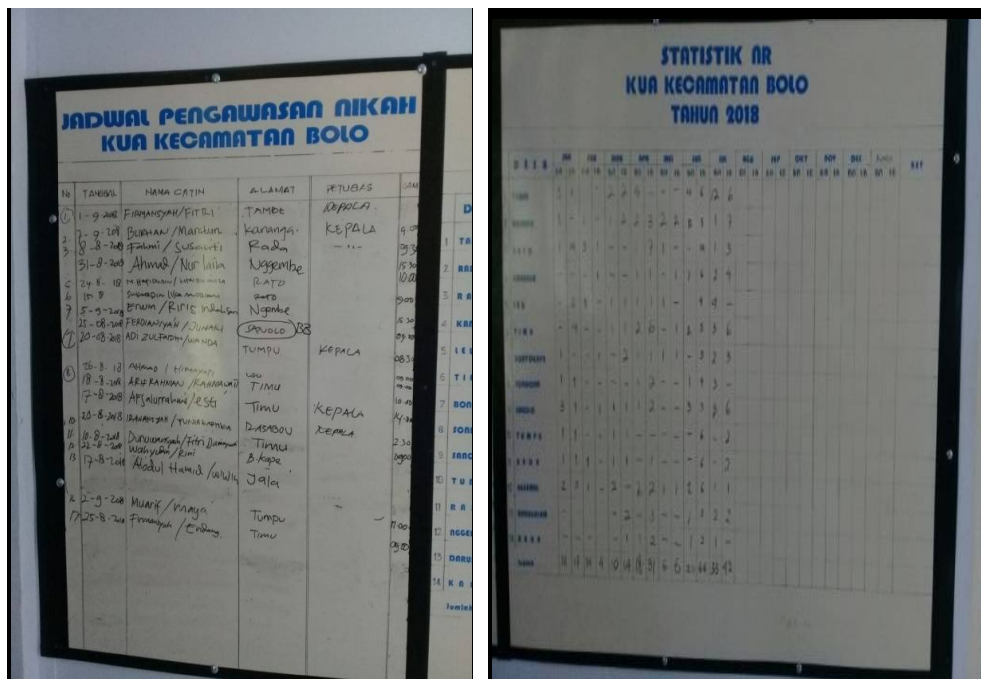
Keterangan : Keadaan ruang tunggu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Tampilan depan dan keadaan tempat parkir di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



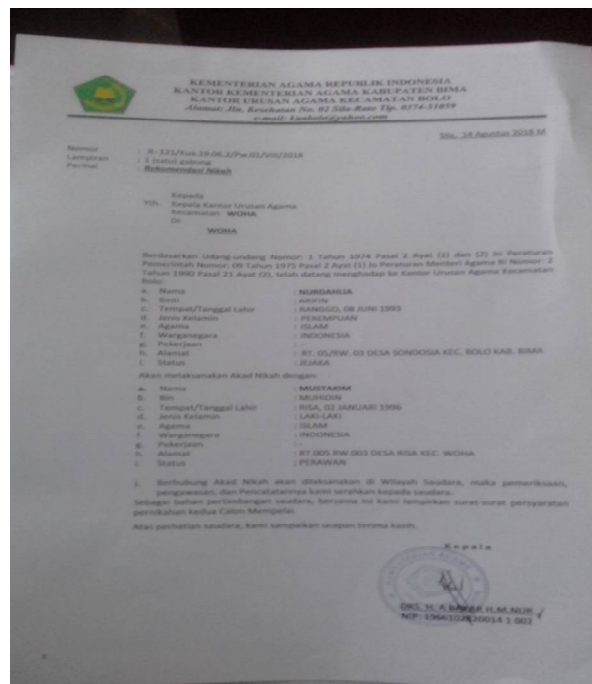
Keterangan : Papan susunan wali nikah dan papan struktur organisasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Papan jadwal pengawasan nikah dan papan statistik NR di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Brosur dan baliho alur dan syarat-syarat proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.



Keterangan : Bentuk surat rekomendasi nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NURITA, disapa dengan nuri. Dilahirkan di Desa Kananga Kecamatan Bolo Kabupaten Bima pada tanggal 15 Desember 1995. Anak keenam dari enam bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri A. Wahab dan Kalsom. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sila (MIN SILA) selama enam tahun dan selesai pada tahun 2007. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah Sila (MTs SILA) dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri 3 Bima (MAN 3 BIMA) dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat.