

# PELAYANAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA

Oleh : Desi Rahmawati

## ABSTRACT

Desi Rahmawati, 2016. *Marriage Service At Religious Affairs Office in Banjarsari Sub District Surakarta City*. Public Administration Magister Program, Surakarta Slamet Riyadi University, thesis, unpublished

This study was aimed to explore the marriage service at Religious Affairs at Banjarsari Sub District Surakarta City. The formulated research problems were reviewed by five dimensions of services, i.e. dimensions of tangability, reliability, responsiveness, assurance and of empathy. Questionnaire was used to collect the data. Qualitative data were collected by employing document study and interview indepth. One hundred respondents consisting of service users were interviewed. Research result indicated that the quality of work performance of the Religious Affairs Office at Banjarsari Sub District Surakarta City seemed not satisfying fully the service users. It is due to the fact that there was still existed the gap between what should be done by the employees of the office and what it was expected by the service users. The service users perceived that the services given by the employees was not fully satisfied according to five measurement dimensions of service. The highest score of gap between the real service given by the employees on the one hand and the users' perception as well as the users' expectation was the dimension of tangability, followed by the dimensions of responsiveness, empathy, assurance and the last was dimension of reliability, respectively. Based on research result, it is recommended that there should be some efforts done by office related to the five dimensions for promoting better services in order to satisfy the users of the services.

**Key words** : *tangability, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

## 1. Pendahuluan

Program Reformasi birokrasi telah membuka warna baru dalam bentuk pelayanan publik di Indonesia. Berbagai instansi pemerintahan sedang melakukan pembenahan diberbagai sektor yang selama ini menjadi titik lemah bagi pelayanan publik. Salah satunya adalah Kementerian Agama yang kini terus berupaya untuk berbenah dalam layanan pernikahan di Kantor Urusan Agama.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di

Kabupaten dan Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan.

Sebagai ujung tombak pelayanan publik Kementerian Agama ditingkat terbawah, Kantor Urusan Agama pun telah berbenah menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang menjadi keniscayaan reformasi birokrasi. Salah satu perubahan mendasar adalah bentuk baru pelayanan dibidang perkawinan, terutama pasca terbitnya PP No 48 Tahun 2014 Tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Kemudian diikuti dengan terbitnya PMA No.24 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara bukan Pajak Atas Biaya Nikah dan rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Banyak pihak tentunya berharap Kantor Urusan Agama dengan wajah baru dalam pelayanan akan memberikan kesan mendalam dimasyarakat. Karena, salah satu indikator keberhasilan dalam bidang pelayanan adalah Kepuasan Masyarakat. Namun perlu disadari, bahwa proses ini baru berjalan, dan akan terus berubah menuju kondisi yang lebih baik dan ideal. Jika semua potensi masalah tersebut dapat ditangani dengan segera, maka bukan hal yang tidak mungkin Kantor Urusan Agama akan menjadi pelayan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari diharapkan mampu mengetahui atau mengidentifikasi apa yang menjadi harapan masyarakat pengguna layanan ketika mendapat pelayanan. Kepuasan masyarakat pengguna layanan akan tercapai bila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan, diperlukan metode pengukuran yang dapat menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan. Menurut Tjiptono (2011), model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam penilaian kualitas jasa adalah model *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry. Pengukuran kualitas pelayanan pada model ini didasarkan atas pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*) pada lima dimensi kualitas pelayan, yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Menurut Dwiyanto (2002), penilaian kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi / petugas

seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Pratiwi, 2010:18). Pemahaman yang baik tentang kepuasan masyarakat pengguna layanan merupakan salah satu hal penting yang dapat membantu dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk upaya perbaikan mutu pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Tulisan berusaha untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta berdasarkan penilaian masyarakat pengguna layanan.

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan di bidang administratif. Dalam pelayanan publik, pemerintah merupakan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat. Di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2010:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

### a. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisa dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, di bidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

### b. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni :

- 1) Pelayanan yang berbentuk petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- 2) Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekadar penjelasan atau kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Dari pendapat Moenir di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan publik ada 3, yaitu pelayanan lisan, pelayanan berbentuk tulisan dan pelayanan berbentuk perbuatan.

Menurut Parasuraman dkk (Hanafi, 2001 : 34) kualitas pelayanan yang dipersepsi (*perceived service quality*) didefinisikan sebagai berikut: “seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang seharusnya diterima”

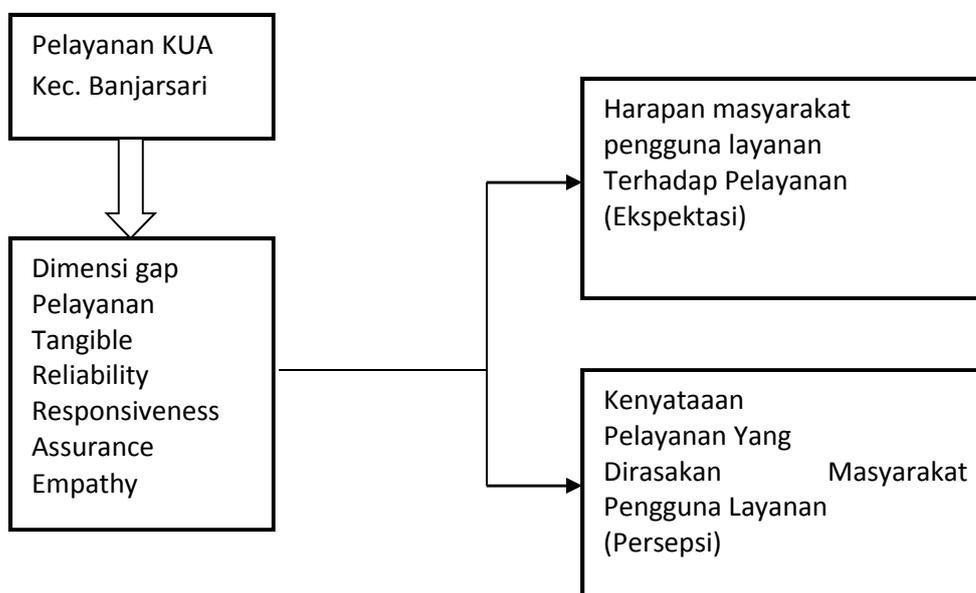
Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, et al, (1985) dalam Tjiptono (2011: 216) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yang dikenal dengan model *Servqual*, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang.
- b. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* yaitu keramahan serta sopan sanun pegawai dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen.

- e. Emphaty yaitu sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai dan dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumen.

Untuk lebih jelasnya alur tulisan ini akan digambarkan dalam bagan sebagai berikut :

Gambar 1  
Kerangka pikir  
Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama  
Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta



### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian campuran. Metode kualitatif digunakan untuk menemukan makna dari data. Data kualitatif ini dianalisis secara statistic dengan mengkuantitatifkan menjadi skor/angka. Sedang analisis kuantitatif digunakan untuk menyajikan data-data yang dapat dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran ini adalah dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor (Sugiyono, 2015:168).

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan yang mendapat pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari. Pengumpulan data dilaksanakan secara langsung oleh peneliti dan secara aktif mendampingi responden pada saat pengisian kuesioner, sehingga dapat menjelaskan hal-hal yang tidak dimengerti oleh responden pada pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta untuk memperoleh gambaran tentang situasi layanan secara faktual.

#### 4. Hasil Penelitian

Secara total nilai skor rata-rata persepsi masyarakat pengguna layanan mencapai angka di atas nilai rata-rata, yaitu sebesar 4.38, namun masih lebih rendah dari nilai skor rata-rata harapan masyarakat pengguna layanan secara total sebesar 4,54. Ini berarti persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari belum dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan. Atribut pelayanan yang paling diharapkan masyarakat pengguna layanan, dimana mempunyai nilai harapan terbesar adalah: Apakah Pelayanan Legalisir dan Duplikat akta nikah dilakukan secara cepat ?” dan “ Bagaimana ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah masyarakat pengguna layanan?” dengan nilai 4,71. Sementara itu item pelayanan dengan nilai harapan yang paling rendah adalah tentang “Bagaimana Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan Kantor Urusan Kec. Banjarsari Kota Surakarta?”, “Apakah Prosedur pelayanan tidak berbelit?”, “Bagaimana kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat?”, dengan nilai 4,30. Ini artinya, item pelayanan tersebut merupakan atribut pelayanan yang paling kurang diharapkan oleh responden.

Berdasarkan dimensi pelayanan, persepsi terhadap kinerja pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan pada kelima dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan yang memiliki *gap* antara persepsi dan harapan paling besar adalah dimensi *responsiveness* (-0.18) dan dimensi *tangibles* (-0.18) yang diikuti oleh dimensi *empati* (-0,15), dimensi *assurance* (-015), dan dimensi *relibility* (-0,12). Dimensi *responsiveness* merupakan kemampuan penyedia layanan menyediakan pelayanan dengan

cepat. Pada dimensi ini, atribut pelayanan yang memiliki gap antara persepsi dan harapan paling besar adalah “Apakah Pelayanan rekomendasi dan permohonan kehendak nikah dilakukan secara cepat ?” Hal ini disebabkan pelayanan rekomendasi dan permohonan kehendak nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari dibuat dengan aplikasi SIMKAH, sehingga membutuhkan kecekatan dan ketepatan petugas dalam penginputan data. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk meningkatkan kecepatan pelayanan rekomendasi dan permohonan kehendak nikah, tempat resepsionis dilengkapi dengan sistem komputerisasi yang berbasis aplikasi SIMKAH sehingga akan mempercepat pelayanan pembuatan.

Dimensi *tangibles* merupakan tampilan fisik fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, tampilan fisik alat yang digunakan, kerapian pakaian petugas, dan ketersediaan media informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari. Pada dimensi ini, atribut pelayanan yang memiliki gap antara persepsi dan harapan paling besar adalah “Bagaimana Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan Kantor Urusan Kec. Banjarsari Kota Surakarta?”. Hal tersebut disebabkan karena rendahnya persepsi responden terhadap kelengkapan sarana pendukung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari, terutama sarana yang mendukung untuk pelayanan seperti computer, printer, kipas angin, mikrofon. Menurut Kepala Kantor Urusan Banjarsari, sarana pendukung tersebut sebenarnya ada, namun masyarakat pengguna layanan mungkin menganggap kurang memadai karena tidak sebanding dengan jumlah tamu yang datang. Perihal mikrofon di ruang nikah sudah tersedia, namun masyarakat pengguna layanan khususnya pernikahan di kantor diberi kebebasan mau menggunakan atau tidak. Ketersediaan komputer dan printer untuk melayani sudah memadai namun kemampuan printer untuk mencetak buku nikah terbatas setiap harinya.

Dimensi *emphaty* merupakan kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan memperhatikan keluhan, kebutuhan, dan harapan pengguna layanan. Pada dimensi ini, atribut pelayanan yang memiliki gap antara persepsi dan harapan paling besar adalah “Apakah Petugas memberi perhatian yang sama kepada masyarakat pengguna layanan ?”. Hal ini disebabkan besarnya harapan masyarakat pengguna layanan terhadap atribut pelayanan ini dibandingkan harapan masyarakat pengguna layanan terhadap atribut pelayanan lainnya.

Dimensi *assurance* merupakan kompetensi, kesopanan, keramahan dan kemampuan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari yang dapat menumbuhkan rasa

percaya masyarakat pengguna layanan. Pada dimensi ini, atribut pelayanan yang memiliki gap antara persepsi dan harapan paling besar adalah “Bagaimana Penghulu melayani masyarakat dalam melakukan pemeriksaan nikah dan akad nikah?”. Hal ini disebabkan oleh tingginya ekspektasi masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan penghulu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari, dibandingkan dengan ekspektasi masyarakat pengguna layanan terhadap petugas lainnya, sehingga gap antar persepsi dengan ekspektasi pada atribut pelayan ini lebih besar dibandingkan dengan atribut pelayanan lainnya.

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan akurat. Pada dimensi ini, atribut pelayanan yang memiliki gap antara persepsi dan harapan pasien paling besar adalah “Apakah Pencatatan validasi pendaftaran nikah tanpa kesalahan?”. Hal ini disebabkan oleh karena data calon pengantin yang digunakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah dari akte kelahiran, dimana data tersebut menurut persepsi pengguna layanan tidak sama dengan yang ada di Kartu Keluarga ataupun Ijazah. Berkaitan dengan hal tersebut, pemberian informasi tentang persyaratan nikah kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

## 5. Penutup

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan adalah melengkapi pelayanan di resepsionis dengan sistem komputerisasi. Pada dimensi *tangibles*, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari perlu membuat usulan pengajuan anggaran untuk pembelian belanja modal berupa mikrofon, kipas angin, computer dan printer serta fasilitas pendukung lainnya ke Kementerian Agama Kota Surakarta.

## 6. Daftar Pustaka

- A.S. Moenir. (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Pembaruan Aksara
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, 2010
- Hanafi, (2001), “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Asuransi Astra (Garda oto) Cabang Makassar*”, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Etika Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jilid 1 dan 2, Gunung agung, Jakarta.
- Parasuraman,A., Zeithaml Valerie A. and Berry Leonard L., *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Volume 64, 1988

- Sugiono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta 2015
- Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, 2009
- Tjiptono, Fandy, Anastasia, 2003. *Total Quality Maagement*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*, Penerbit ANDI, 2011
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan Nomor 81/KEP/M.PAN/7/1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah