

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PERSYARATAN
ADMINISTRASI PERKAWINAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN SIMO KABUPATEN BOYOLALI**

**QUALITY OF SERVICES MANAGEMENT OF MARRIAGE ADMINISTRATIVE
REQUIREMENTS AT THE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS, SIMO DISTRICT,
BOYOLALI DISTRICT**

Lusiana Ramadhani, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si, Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi
Surakarta

Lusianaraaaa@gmail.com masjepe69@gmail.com ririss68@gmail.com

Abstrak

Kantor Urusan Agama merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan Pengurusan Administrasi Perkawinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:11) seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Metode pada pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yakni dengan menggunakan teori dari Mathew B, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles dan Huberman (2014:12) yakni teknis analisis data interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengurusan Persyaratan Administrasi Perkawinan di Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali mampu dinilai baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:11). Namun pada dimensi *tangible* dan *assurance* belum sepenuhnya mampu dikatakan baik, yakni pada area parkir yang belum beratap perlu untuk diperbaiki. Serta pada jaminan informasi terbaru karena kurangnya sosialisasi terhadap pengguna layanan dan tidak tersedianya media sosial sebagai alat untuk masyarakat mengakses informasi yang dibutuhkan sehingga kebutuhan pengguna layanan menjadi tidak terpenuhi, dengan adanya hal itu maka pada KUA Kecamatan Simo perlu mengadakan perbaikan serta sosialisasi terhadap pengguna layanan melalui media online maupun offline untuk memenuhi kebutuhan pada pengguna layanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persyaratan Administrasi Perkawinan

Abstract

The Office of Religious Affairs is a government agency that organizes marriage administration services. This study aims to analyze the Quality of Service at the Office of Religious Affairs in Simo District.

The method used in this study is descriptive qualitative using dimensions developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) in Hardiyansyah (2011: 11) such as tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The method of collecting data from this study was carried out by means of observation, interviews and documentation. As for the data analysis technique used, that is by using theory from Mathew B, A. Michael Huberman and Johny Saldana in Miles and Huberman (2014:12), namely interactive data analysis techniques.

Based on the results of the study, it was shown that the Quality of Service for the Management of Marriage Administration Requirements in Simo District, Boyolali Regency was rated as good, this can be seen from several dimensions developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) in Hardiyansyah (2011: 11). However, the tangible and assurance dimensions cannot be said to be good, that is, the unroofed parking area needs to be repaired. As well as the guarantee of the latest information due to the lack of outreach to service users and the unavailability of social media as a tool for the public to access the information needed so that the needs of service users are not met, with this in mind, KUA Simo District needs to make improvements and outreach to service users through online and offline media to meet the needs of service users.

Keywords : Service Quality, Marriage Administration Requirements

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Kementerian Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34

Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Urusan Agama sebagai layanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan persyaratan administrasi pernikahan sampai penerimaan buku nikah. Permasalahan lain, yaitu kurangnya sosialisasi tentang pengurusan persyaratan administrasi perkawinan sehingga banyak calon pengantin

yang kurang paham tentang prosedur pengurusan persyaratan administrasi perkawinan, masih terdapat beberapa masyarakat atau calon pengantin yang belum tahu secara detail persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan persyaratan administrasi perkawinan tersebut.

Perkawinan menjadikan proses keberlangsungan hidup manusia di dunia ini berlanjut, dari generasi ke generasi. Perkawinan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan atas sesama.

Kualitas pada umumnya mengacu kepada sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Sinambela, 2017:6-7).

Kualitas layanan atau *service quality* yang seringkali disingkat SERVQUAL dinyatakan oleh Zeithaml *et. al* (1996) memiliki lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti langsung (*tangibles*) yang berupa bukti fisik dari jasa, keandalan (*reliability*) berupa kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk upaya para staf dalam membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab, jaminan (*assurance*) merupakan bentuk kesopanan dan upaya dari staff untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan, serta empati (*empathy*) merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam memberikan perhatian yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan dan menarik hati konsumen.

Rumusan Masalah

bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan persyaratan administrasi perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo, Kabupaten Boyolali?.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimanakah kualitas pelayanan pengurusan persyaratan administrasi perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo, Kabupaten Boyolali.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai bahan tambahan referensi literature mengenai bagaimana kualitas pelayanan pengurusan persyaratan administrasi perkawinan di kantor urusan

agama kecamatan simo kabupaten boyolali.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lokasi Penelitian

Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengambil keputusan serta sebagai evaluasi masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Simo.

b. Bagi Peneliti

sebagai bahan acuan peneliti dalam mengembangkan dan melatih kemampuan untuk berfikir secara sistematis dan teoritis sebagai pemecah permasalahan secara objektif dan kritis.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk pertimbangan dalam mengembangkan ilmu dan teori

Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik menurut Afandi (2018:43) Pelayanan Publik pada hakikatnya yakni sebagai Penyedia jasa layanan kepada pengguna jasa atau masyarakat, hal ini merupakan kewajiban Aparatur Negara sebagai penyedia layanan sebagai Abdi Masyarakat. Dengan begitu dapat diharapkan bahwa pelayanan public yang diberikan semakin bertambah kualitasnya dari hari ke hari.

Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan dalam meningkatkan pelayanan publik yang dijelaskan pada UU No. 25/2009 harusberasaskan pada tujuan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan

hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Nasution dalam Rusydi (2017:39) "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

Kerangka Berfikir

5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml Parasuraman, Berry (1990)

1. Tangible
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy



Terwujudnya Kualitas Pelayanan Yang Baik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo.

Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan definisi dari bagian setelah penyusunan dari tinjauan puastaka dan kerangka berfikir. Definisi konseptual menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121)

adalah penjelasan dari konsep yang digunakan sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Singarimbun dan Effendi (2001) yaitu petunjuk untuk mengukur variable dengan definisi operasional dalam penelitian. Dalam hasil penelitian ini apakah saat pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah sesuai dan memenuhi sesuai dengan indicator

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan analisis data yang cermat terhadap sebuah fenomena social yang diteliti. Jenis metode penelitian ini akan bekerja dengan cara mendeskripsikan suatu gejala , peristiwa maupun kejadian yang ada dengan cara mengamati dan meneliti peristiwa atau fenomena serta kejadian kemudian dideskripsikan dan digambarkan sebagaimana adanya. Dalam menyusun Penelitian dengan metode ini perlu memperhatikan kunci utama supaya hasil penelitian tersebut valid. Data yang telah diperoleh pada penelitian ini adalah data empiris, yang berarti data yang dikumpulkan harus memiliki ketepatan data dengan kebenaran pada objek yang sedang diteliti.

Sumber Data

Sumber Data

Sumber data merupakan bahan yang dapat dijadikan sebagai dasar kajian , analisis data, serta hasil simpulan. Selain itu dalam menentukan sumber data tersebut dapat memilih seseorang yang telah ditentukan sebagai responden atau narasumber.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti selama melakukan penelitian secara langsung yang dilakukan dilapangan oleh peneliti, Data tersebut didapatkan dari informan yang sebelumnya telah dipilih oleh peneliti melalui observasi awal serta wawancara kepada yang bersangkutan. Data Primer ini merupakan hasil dari wawancara dengan Bapak Suhardi selaku Kepala Pimpinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo.

b. Data Sekunder

Selanjutnya Data Sekunder, Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data-data ini biasanya berbentuk diagram, grafik, maupun tabel yang berisi informasi, Sumber data sekunder termasuk data yang penting karena dari dalam data ini terdapat informasi-informasi yang mencakup rangkuman materi-materi sebagai acuan pengembang data penelitian. Cara untuk memperoleh data

sekunder ini yakni dengan cara mengumpulkan informasi yang telah ada sebelumnya seperti melalui informasi dari web internet.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti :

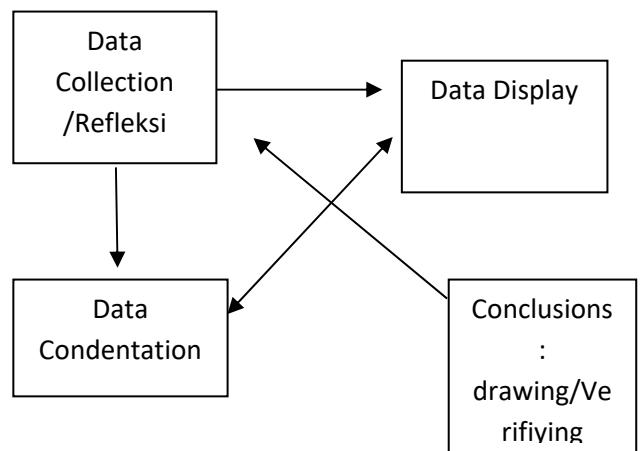
- a. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Percakapan Tanya jawab terhadap yang dilakukan oleh 2 pihak. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data dari semua responden yang telah ditentukan.
- b. Observasi Menurut Sugiyono (2018:229) telah menyatakan bahwa Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cirri-ciri yang lebih spesifik jika dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Dengan pengertian lain, observasi merupakan aktivitas penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung pada suatu objek yang memiliki tujuan untuk memperoleh hasil data beserta informasi terkaid objek yang diteliti.
- c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data jenis ini menggunakan metode dengan cara

mendokumentasikan dalam bentuk buku arsip dan gambar berupa foto. Menurut sugiyono (2018:476) menyatakan bahwa Dokumentasi merupakan suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, dokumen, arsip, tabel angka, maupun gambar berupa laporan yang berisi keterangan yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengumpulan data pada saat penelitian.

Teknik analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Mathew B. Miiles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles & Huberman (2014:12). Yaitu sebagai berikut :



HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang Kualitas Pelayanan pengurusan persyaratan Administrasi Perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini maka Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan secara langsung. Pada Bab ini berisikan pembahasan tentang hasil dari menggabungkan data yang telah didapatkan dari hasil wawancara , observasi, serta dokumentasi (foto, gambar, bagan) yang disajikan pada bagian lampiran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti tentang

Kualitas Pelayanan Pengurusan Administrasi Perkawinan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo sudah dapat dinilai baik. Buktinya hal ini dapat dilihat berdasarkan indicator yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:11) dengan Lima Indikator pentingnya yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

- a. Indikator Tangible, Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkit dengan Bukti fisik, sikap pegawai saat memberikan pelayanan, fasilitas penunjang, serta kedisiplinan dari para pegawai saat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo sudah dapat dinilai baik. Namun masih terdapat beberapa pendapat dari pengguna layanan yang menyatakan bahwa pada indicator fasilitas penunjang belum sepenuhnya memadai seperti pada fasilitas tempat parkir yang belum beratap menjadikan kendaraan dari pengunjung tidak terlindungi apabila tiba-tiba terjadi hujan serta kurangnya luas, Serta Fasilitas pada Ruang tunggu kurang longgar sehingga memungkinkan kurang

nyaman. Pada fasilitas tempat parkir perlunya dibenahi lagi supaya pengguna layanan tidak mengeluh akibat parkir yang tidak beratap tersebut dan untuk ruang tunggu perlunya untuk ditambah ukuran supaya longgar dan nyaman.

b. Indikator Reliability, Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ini sudah mampu dikatakan cukup baik karena para Pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo telah memberikan pelayanan yang baik dan sudah sesuai dengan yang telah, kemampuan pegawainya dalam mengoperasikan fasilitas operasional serta Pegawai yang bersedia membantu dalam memenuhi kebutuhan dari pengguna layanan .

c. Indikator Responsiveness, berdasarkan pada indikator ini sudah dapat dikatakan baik karena para pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo mampu merespon dengan baik kepada para pengguna layanan dan memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasakan puas dan kebutuhan terpenuhi.

d. Indikator Assurance, pada indikator ini Para pegawai Mampu memberikan jaminan

atas waktu yang tepat dan tidak mengulur-ulur waktu pada saat pelayanan. serta jaminan atas informasi terbaru yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, namun pada indikator ini belum dapat dikatakan sepenuhnya baik. Karena masih bingungnya untuk mengakses informasi tersebut dikarenakan kurangnya fasilitas penunjangnya seperti ketersediaan sosmed untuk update berita atau informasi terbaru, sehingga perlunya untuk menyediakan sosmed sebagai fasilitas update informasi-informasi terbaru.

e. Indikator Emphaty, Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Simo setiap pegawainya sudah memberikan pelayanan yang baik dengan disertai sikap kepedulian yang tinggi sehingga keluhan-keluhan dari pengguna layanan dapat teratasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N. A. N. (2015). Kualitas pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Publika*, 3(6).

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), Hal 9-18.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Hasbiah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Al'iidara Balad*, 3(1), Hal 53-74.
- Hurriyah, N. F. (2018). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar* (Doctoral dissertation, FIS). Gava Media.
- Lestari, N. A., Alyas, A., & Parawangi, A. (2021). Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), Hal 1798-1812.
- Rangkuti, R. M., Lubis, K. N., Syafitri, Y., Halimatussakdiah, H., Widya, S., Sulam, A., & Dasopang, T. H. (2022). Administrasi Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Percut Sei Tua Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), Hal 2037-2042.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), Hal 22-34.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), Hal 312-318.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), Hal 105-122.
- Tawai, A., Yusuf, M., & Rijal, M. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. *Journal Publicuho*, 5(3), Hal 661-671.
- Toda, H., Andayana, M. N., & Lango, F. E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), Hal 11-33.