



Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke

Nur Iswanda ¹, Syahrudin ², Samel W. Ririhena ³, Umiyati Haris ⁴

^{1,2,3,4} *Administrasi Publik Program Magister, Universitas Musamus, Kabupaten Merauke, Papua Selatan 99611, Indonesia*

⁴ *Prodi Ilmu Politik, Universitas Musamus, Kabupaten Merauke, Papua Selatan 99611, Indonesia*

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of marriage registration services at the Religious Affairs Office (Kantor Urusan Agama/KUA) of Merauke Regency. This research employs a qualitative approach, with data collected through interviews with key informants, observation, and documentation. The analysis refers to the service quality theory of Zeithaml et al. as cited in Hardiansyah (2018), which consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the quality of marriage registration services at the Merauke Regency Religious Affairs Office has generally been implemented well and provides satisfactory services to the community. In terms of tangible aspects, service facilities are adequate, although certain facilities, particularly the marriage hall, still require improvement. The reliability dimension indicates that officers are able to provide services accurately in accordance with established procedures. Responsiveness is reflected in the willingness of officers to respond promptly to community needs. Assurance is demonstrated through officers' competence, courtesy, and ability to build public trust. Empathy is shown through the friendly attitude and personal attention given to service users.

Keywords: Quality; Service; Marriage registration

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pencatatan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Merauke. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada teori kualitas pelayanan Zeithaml et al. sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah (2018), yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan perkawinan di KUA Kabupaten Merauke pada umumnya telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Ditinjau dari dimensi bukti fisik, fasilitas pelayanan tergolong memadai, meskipun masih terdapat kekurangan terutama pada sarana prasarana gedung dan ruang balai nikah. Dimensi keandalan menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Daya tanggap petugas tercermin dari kesiapan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dimensi jaminan ditunjukkan melalui kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan. Sementara itu, empati tercermin dari sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Pencatatan nikah

² **CONTACT:** syahrudin@unmus.ac.id

DOI: <https://10.3574/mjpa.v8i1.7090>

© 2025 by the authors. Licensee Musamus Journal of Public Administration, Program Study State Administration Science, Musamus of University. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC- BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Pendahuluan

Pengelolaan aset daerah merupakan salah satu aspek fundamental dalam administrasi publik yang berperan penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Aset daerah meliputi berbagai jenis properti, termasuk tanah, bangunan, kendaraan, peralatan, dan inventaris lainnya yang memiliki nilai strategis dan ekonomis yang signifikan. Pengelolaan aset yang baik tidak hanya memastikan penggunaan sumber

daya secara efisien dan efektif, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat langsung. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai penerima layanan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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. 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.

Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, pengguna jasa terkadang dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang mengada-ada. Sering kita ketahui bahwa untuk mengurus kebutuhan masyarakat misalnya kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha dan lain sebagainya seringkali pengguna jasa mengalami hambatan dan mengeluh karena harus menunggu lama dan prosedurnya seringkali rumit. Dari beberapa kebutuhan yang disebutkan di atas, salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Pada dasarnya dalam Al-Quran dan al-Hadis tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan pernikahan. Tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan kemaslahatan guna kepentingan kepastian hukum di dalam masyarakat, administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan pernikahan. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing masing dimiliki oleh istri dan suami salinanya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintah di bawah Kementerian Agama yang terbentuk pada tanggal 21 November 1946. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas penting dalam membangun dan memperkenalkan program agama kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis sebagai sarana pelayanan publik untuk individu dan kelompok masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki dua unsur utama, yaitu sarana pelayanan pegawai dan pelaku pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. Kantor Urusan Agama (KUA) awalnya hanya berfungsi sebagai tempat pencatatan pernikahan, talak, cerai, dan rujuk bagi penduduk Islam. Tugas utama Kantor Urusan Agama (KUA) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai urusan

keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, menerbitkan surat rekomendasi nikah, menerbitkan surat imunisasi, menerbitkan akta kutipan nikah yang hilang/rusak, dan penglegalisasian buku nikah.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 UU Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 13 PP Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran pernikahan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilaksanakan, syarat-syarat pernikahan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta pernikahan dan penyerahannya. Pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang pernikahan, pasangan calon pengantin bisa melakukan pernikahan apabila keduanya minimal telah berumur 19 tahun.

Perkawinan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Pernikahan dijalani sebagai sebuah siklus hidup dan momentum untuk menyatukan dua insan dalam bahtera rumah tangga dan menjadi sepasang suami istri. Pernikahan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu serta dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Konsep pencatatan pernikahan merupakan suatu bentuk pembaruan hukum yang dilakukan dalam bidang hukum keluarga Islam di Indonesia. Hal ini disebabkan tidak diungkapkannya secara jelas keharusan pencatatan pernikahan di dalam sumber hukum Islam, baik di dalam Al-Quran maupun As-Sunnah. Seiring berkembangnya zaman, masyarakat memandang pentingnya pencatatan pernikahan sehingga diterbitkannya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pernikahan.

Negara Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana yang tertuang dalam konstitusi, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai warga negara yang baik, maka warga negara Indonesia harus taat dan patuh terhadap hukum yang berlaku di Indonesia, termasuk dalam hal pencatatan pernikahan. Hal tersebut mengingat pencatatan merupakan suatu proses administrasi negara dalam rangka menciptakan ketertiban dan kesejahteraan bagi semua warga negara. Disebutkan di dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya, di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dijelaskan bahwa pencatatan perkawinan dari mereka yang melaksanakan perkawinannya menurut agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Di sisi yang lain, bagi yang melaksanakan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat pada Kantor Catatan Sipil.

Di dalam Pasal 5 ayat (1) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam juga dipertegas bahwa agar terjaminnya ketertiban pernikahan bagi masyarakat Islam, pernikahan harus dicatat. Pencatatan pernikahan bagi mereka yang melaksanakannya menurut agama Islam diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019. Pasal 2 ayat (3), pencatatan pernikahan dalam Akta Pernikahan dilaksanakan melalui tahapan: pendaftaran nikah, pemeriksaan kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan pencatatan nikah dan penyerahan Buku Nikah. Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi seringkali masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke, antara lain: adanya masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan; kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pencatatan pernikahan sehingga ada masyarakat yang masih kurang paham tentang pengurusan pencatatan pernikahan; Adanya masyarakat yang belum tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan, serta adanya masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan.

Di luar dari pada masalah tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama, KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah. Balai Nikah merupakan suatu ruangan/tempat yang ada di dalam KUA yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas KUA. Balai Nikah sendiri memiliki fungsi dan peran yang baik terhadap masyarakat, dapat memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan efisien dilaksanakan.

Pada kenyataannya balai nikah yang disediakan oleh KUA kurang diminati oleh masyarakat, sehingga sebagian besar masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama (KUA). Padahal jika ingin melaksanakan pernikahan di luar Balai Nikah, maka calon pengantin akan mengalami kerepotan dengan menyiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan akad nikah tersebut, belum lagi calon pengantin harus mengeluarkan biaya sebesar Rp. 600.000,- yang harus disetorkan sendiri oleh calon pengantin di bank.

Akan tetapi Balai Nikah sendiri juga memiliki beberapa kekurangan atau kelemahan yang mungkin hal tersebut yang menjadikan Balai Nikah kurang diminati masyarakat. Salah satunya jika dilihat dari aspek waktu, Balai Nikah hanya melayani masyarakat yang ingin menikah di Balai Nikah pada hari dan jam kerja saja, sedangkan banyak masyarakat yang umumnya menyelenggarakan pernikahan pada hari libur, seperti hari sabtu dan minggu dan pada malam hari. Dengan perkembangan dan tuntutan sosial yang semakin mendesak maka pelayanan pencatatan nikah perlu

dicari jalan keluarnya yang efisien dan efektif. Peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara terencana dan berkesinambungan.

Berpijak pada uraian diatas, perlu adanya perhatian secara mendalam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atas berbagai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam penelitian ini adalah menyangkut peran Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke dalam pemberian pelayanan pencatatan nikah. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Berdasarkan hal itu, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke?

2. Studi Literatur

Pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari kehadiran negara dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lembaga di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah, yang termasuk dalam kategori pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan publik secara umum dapat dinilai melalui berbagai dimensi. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2011) mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini telah menjadi indikator umum dalam menilai mutu pelayanan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan keagamaan seperti pencatatan pernikahan di KUA.

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat beberapa asas penting yang menjadi acuan normatif dalam penyelenggaraannya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas tersebut mencakup kepastian hukum, keprofesionalan, partisipatif, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, akuntabilitas, serta keterbukaan. Asas-asas ini menjadi kerangka moral dan legal yang mengarahkan bagaimana pelayanan pencatatan nikah seharusnya dilaksanakan, khususnya oleh KUA yang memiliki legitimasi institusional dan tanggung jawab administratif.

Pencatatan nikah merupakan proses administratif yang wajib dilakukan sebagai bagian dari sistem hukum perkawinan di Indonesia. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Kompilasi Hukum Islam (KHI), pencatatan pernikahan bertujuan memberikan kepastian hukum, perlindungan hak-hak suami istri, serta sebagai dasar administrasi kependudukan. Menurut Nasution (2016), pencatatan nikah memiliki manfaat ganda, yaitu sebagai bukti hukum dan sebagai instrumen pengendalian sosial. Maka dari itu, pelayanan pencatatan nikah tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral dan sosial dari lembaga negara kepada warga.

Dalam praktiknya, pelayanan pencatatan nikah di KUA sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya transparansi prosedur, dan rendahnya literasi hukum masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA secara lebih mendalam dan kontekstual, khususnya di wilayah-wilayah dengan karakteristik sosial dan geografis yang beragam seperti Kabupaten Merauke.

Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada teori-teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Teori utama yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), yang mengembangkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik): mencakup sarana dan prasarana fisik kantor, tampilan petugas, dan fasilitas pendukung pelayanan; *Reliability* (Keandalan): kemampuan KUA untuk memberikan pelayanan pencatatan nikah secara konsisten dan akurat; *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat; *Assurance* (Jaminan): kompetensi dan sikap petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat; *Empathy* (Empati): perhatian individual kepada setiap pengguna layanan, khususnya pasangan yang hendak menikah.

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan teori pelayanan publik dari Denhardt & Denhardt (2000) yang menekankan prinsip *"serving, not steering"*, di mana pelayanan publik seharusnya mengutamakan kepentingan masyarakat, bukan sekadar menjalankan aturan birokrasi. Dalam hal ini, KUA sebagai institusi negara harus menempatkan warga sebagai pusat dari pelayanan, dengan menjunjung nilai-nilai keadilan, transparansi, dan profesionalisme. Dengan memadukan teori kualitas pelayanan dan pelayanan publik, penelitian ini akan menilai bagaimana dimensi-dimensi pelayanan tersebut diimplementasikan dalam proses pencatatan nikah di KUA Merauke. Kerangka teori ini juga memungkinkan analisis terhadap sejauh mana standar pelayanan publik telah dipenuhi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Metode

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif, dimaksudkan untuk memahami secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang rinci tentang konteks sosial, proses, dan persepsi yang terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Lokasi penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke, yang terletak di Jalan Pembangunan Kelurahan Rimba Jaya Distrik Merauke Kabupaten Merauke.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa informan yang mempunyai peranan penting dalam proses pengumpulan data. Menurut Moleong (2015:163), informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, dan proses yang menjadi latar penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas informan dapat disimpulkan bahwa pengertian informan kunci dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang dapat membantu peneliti dalam penelitian yang menguasai dan memahami informasi tentang objek yang diteliti agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring atau didapatkan peneliti.

Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri atas 6 orang. Dari informan kunci tersebut selanjutnya dikembangkan untuk mencari informasi lain/informasi tambahan. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah Pengumpulan data, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

4. Hasil & Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke

Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke dapat ditelusuri hingga dekade 1970-an. Meskipun tidak dapat menemukan dokumen resmi yang secara langsung menyebutkan tahun pasti berdirinya, keberadaan buku akta nikah tertua yang ada dari tahun 1979 menunjukkan bahwa KUA ini sudah aktif melakukan pencatatan pernikahan pada saat itu. KUA Merauke didirikan sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pencatatan nikah, penyuluhan agama, dan bimbingan keluarga sakinah. Keberadaan buku akta nikah ini merupakan bukti penting bahwa KUA Merauke telah menjalankan fungsi administratifnya sejak awal keberadaannya. Seiring waktu, KUA Merauke terus berkembang dalam hal pelayanan dan administrasi, meskipun tantangan seperti keterbatasan fasilitas dan sumber daya sering dihadapi. Buku akta nikah yang masih tersimpan dengan baik menjadi bagian dari arsip sejarah yang membuktikan konsistensi peran KUA Merauke dalam menjaga legalitas dan administrasi pernikahan di wilayah ini. Dengan dokumen-dokumen tersebut, masyarakat dapat melihat bahwa KUA Merauke tidak hanya menjalankan tugas administratif tetapi juga berperan dalam mendukung kehidupan keagamaan dan sosial di Kabupaten Merauke sejak masa awal berdirinya.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Kantor urusan Agama (KUA) Merauke di dukung oleh 16 orang pegawai. Adapun masing-masing jabatan dan jumlah pegawai, yaitu Kepala KUA 1 orang; Penghulu 1 orang; P3N sebanyak 3 orang; Penyuluh Non PNS sebanyak 8 orang; Staff Pramubakti 1 orang. Adapun jumlah masyarakat yang menikah setiap bulannya pada tahun 2024 adalah sebanyak 542 dengan rincian yang menikah di Luar Kantor sebanyak 351 dan yang menikah di Dalam Kantor sebanyak 191. Jumlah orang yang mencatatkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke setiap bulannya menunjukkan angka yang signifikan, mencerminkan pentingnya layanan ini bagi masyarakat. Masyarakat yang menikah setiap bulannya rata-rata 45 pasang. Tingginya jumlah pasangan menikah ini memberikan tekanan tambahan pada petugas KUA, terutama jika jumlah pegawai dan fasilitas pendukung, seperti komputer, printer, ruang pelayanan, tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan yang cepat serta akurat.

4.2 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan pencatatan nikah ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke kepada masyarakat yang akan melakukan pernikahan khususnya untuk masyarakat muslim, seperti yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Penyalgunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 meliputi beberapa hal, yaitu: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas, Keandalan, Empati, Daya Tanggap, dan Jaminan. Semua indikator tersebut menunjukkan hasil yang baik. Seperti data hasil wawancara dengan Kepala KUA Merauke dengan inisial MA selaku informan kunci, mengatakan bahwa:

“Petugas di KUA Merauke ini sangat tanggap dalam melayani masyarakat yang datang. Petugas KUA siap memberikan layanan yang terbaik sesuai kemampuan yang ada. Masyarakat yang membutuhkan layanan akan langsung bertemu petugas dan akan diberikan keterangan yang jelas, tidak berbelit-belit. Petugas yang ada

sudah paham betul dengan tugasnya, sehingga informasi yang berikan sangat mudah dimengerti oleh masyarakat dan mudah dilaksanakan” (Wawancara tanggal 9 Januari 2025)

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah di KUA Merauke tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat atau pengguna layanan, sehingga masyarakat mudah untuk melaksanakan prosedur pencatatan nikah. Masyarakat paham dengan prosedur-prosedur untuk mendapatkan pelayanan pencatatan nikah.

Informan Masyarakat 1 dengan inisial D selaku informan pendukung, mengatakan bahwa:

“Sangat baik ya. Kami tidak menunggu lama, pelayanannya sesuai tepat waktu. Dari mulai kami mendaftar sampai dengan akad nikah, tidak terjadi penundaan.” (Wawancara tanggal 16 Januari 2025)

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa petugas KUA Merauke bekerja dengan sungguh-sungguh dan tidak menunda-nunda waktu pelayanan. Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, berjalan dengan baik. Hal ini akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan pencatatan nikah terdapat 2 produk yang dihasilkan dari pelayanan tersebut yaitu akta nikah dan buku nikah (kutipan akta nikah). Keduanya merupakan alat bukti tertulis yang sah secara hukum negara sebagai bukti adanya sebuah peristiwa pernikahan. Berdasarkan hasil penelitian di KUA Merauke, buku nikah yang sudah diserahkan kepada masyarakat dalam keadaan baik dan layak juga sudah sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. DJ.1/I/PW.01/1487/2005 tentang Petunjuk Pengisian Formulir Nikah Rujuk. Tidak terdapat kesalahan cetak atau tulis dalam akta nikah maupun buku nikahnya.

Selain itu, sarana prasarana pendukung yang dimiliki oleh KUA Merauke seperti adanya bangunan milik sendiri dan halaman parkir, ruang tunggu dan pelayanan yang nyaman di lengkapi AC meski tidak terlalu luas. Ruang balai nikah tidak cukup besar mengingat banyaknya jumlah pernikahan di KUA Merauke tapi cukup nyaman meski dekorasinya kurang begitu memuaskan. Di ruang balai nikah juga ada lemari arsip sehingga mengurangi estetika ruang nikah. Untuk halaman, apabila terjadi pernikahan yang bersamaan dan sering kali terjadi, tidak mampu menampung banyaknya kendaraan yang ada sehingga sebagian kendaraan akan parkir di bahu jalan depan KUA Merauke, mengakibatkan kurangnya kenyamanan masyarakat.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa, dalam hal sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke sudah tergolong baik. KUA Merauke memiliki gedung sendiri yang bagus, halaman parkir, ruang tunggu dan pelayanan yang bersih dan nyaman, ruang balai nikah yang cukup bagus dilengkapi dengan pelaminan. Sarana dan prasarana di Kantor KUA Merauke sudah memadai untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun ada juga beberapa kekurangan yang ada, seperti halaman parkir yang kurang luas. Ruang tunggu dan pelayanan serta ruang balai nikah yang di rasa juga perlu di perluas agar lebih dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat. Ruang tunggu yang kurang luas tersebut membuat masyarakat menjadi jenuh dan sedikit bosan. Namun dengan keterbatasan tersebut ruang tunggu dan ruang pelayanan bersih dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian di KUA Merauke menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mencakup beberapa hal, seperti SDM (pegawai), prasarana, dana operasional dan kompetensi petugas.

4.3 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah-langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan pelayanan. Prosedur ini dibuat sebagai pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Prosedur pelayanan penting karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efektivitas pemerintahan. Penelitian terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah yang terkait prosedur pelayanan di KUA Merauke membahas dua indikator utama yaitu sederhana dan keterbukaan.

Sederhana yang mengandung arti prosedur pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Merauke membuat prosedur pelayanan menjadi mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit bagi masyarakat. Ini merupakan salah satu prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Sederhana juga mencakup keterjangkauan biaya dan waktu, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Indikator kedua adalah keterbukaan. Aspek keterbukaan dalam prosedur pelayanan pencatatan nikah juga menjadi perhatian penting. Keterbukaan dalam pelayanan pencatatan nikah sangat penting untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini mencakup penyampaian informasi mengenai biaya, prosedur, dan hak-hak masyarakat terkait pencatatan pernikahan. Hasil temuan penelitian terkait prosedur pelayanan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Joanne Alma C.H. (2017) dimana hasil temuannya menyatakan bahwa prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Artinya dengan semakin pahamnya masyarakat akan alur prosedur pelayanan, berarti KUA telah berhasil dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.

4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa, KUA Merauke sudah melengkapi informasi mengenai prosedur pelayanan dengan memberikan gambar alur prosedur pelayanan pencatatan nikah di dinding ruang tunggu KUA Merauke. Demikian pula dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA dengan

menjawab segala pertanyaan mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan jelas dan ramah. Mengenai alur prosedur pelayanan yang telah diatur, masyarakat selaku penerima layanan menyatakan bahwa prosedur yang ada tidak terlalu rumit dan cukup mudah untuk dipenuhi demi kelancaran proses pencatatan nikahnya. Dari hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa, waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh KUA Merauke sejak saat calon pengantin mengajukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan telah berjalan dengan baik, sehingga semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hasil temuan penelitian terkait waktu penyelesaian pelayanan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Joanne Alma C.H (2017), dimana hasil temuannya menyatakan bahwa semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

4.5 Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa atas jasa atau layanan yang mereka terima. Biaya ini bisa berupa biaya yang dibebankan secara langsung (misalnya biaya transportasi, biaya administrasi) atau biaya yang dihitung berdasarkan waktu atau jumlah layanan (misalnya biaya konsultasi, biaya perawatan). Aspek biaya pelayanan dalam pelayanan pencatatan nikah khususnya menekankan pada pentingnya keterbukaan dan kejelasan informasi yang diberikan. Terdapat 2 indikator yang dapat dilihat untuk menilai kualitas pelayanan pencatatan nikah dari standar biaya pelayanan di KUA Merauke.

Indikator yang pertama adalah terbuka. Biaya pelayanan harus terbuka karena merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik yang berkualitas dan transparan. Dengan keterbukaan biaya, masyarakat dapat mengetahui dengan jelas berapa yang harus mereka bayarkan untuk suatu layanan, sehingga dapat mencegah pungutan liar dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Keterbukaan biaya juga merupakan bentuk akuntabilitas pemerintah dalam menggunakan anggaran negara. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, KUA Merauke telah terbuka dalam menginformasikan tentang biaya pelayanan pencatatan nikah.

Indikator kedua adalah kejelasan. Biaya pelayanan harus jelas karena penting untuk menjaga transparansi dan mencegah potensi penyimpangan seperti pungutan liar. Dengan biaya yang jelas, masyarakat dapat memahami dengan pasti berapa yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan pencatatan nikah, sehingga mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman atau penipuan. Selain itu, kejelasan biaya juga merupakan bagian dari standar pelayanan publik yang baik. Hasil penelitian bahwa petugas di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke telah menjelaskan dengan baik dan transparan mengenai biaya pelayanan ini. Biaya pelayanan nikah di KUA gratis jika akad nikah dilakukan di kantor KUA selama hari dan jam kerja. Jika akad nikah dilakukan di luar kantor KUA, misalnya di rumah atau tempat lain, maka akan dikenakan biaya sebesar Rp 600.000. Biaya ini sudah diatur dalam Peraturan Pemerintahan (PP) No. 59 Tahun 2019. Temuan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke sejalan dengan temuan penelitian Joanne Alma C.H (2017), yang dalam temuannya menjelaskan bahwa biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Hasil temuan dalam penelitian menegaskan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke telah memberikan pelayanan pencatatan nikah yang tidak hanya efektif tetapi juga memuaskan bagi pemohon. Biaya pelayanan, yang diukur melalui keterbukaan dan kejelasan, telah terbukti memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah. Perbaikan berkelanjutan berbasis feedback dari masyarakat akan penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan ini tidak hanya dipertahankan tetapi juga ditingkatkan dari waktu ke waktu.

4.6 Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil yang diterima oleh masyarakat. Dalam pelayanan pencatatan nikah terdapat 2 produk yang dihasilkan dari pelayanan tersebut yaitu akta nikah dan buku nikah (kutipan akta nikah). Produk pelayanan dalam standar pelayanan mencakup aspek ketersediaan, kelayakan, dan ketepatan waktu penyerahan menjadi fokus standar pelayanan ini. Dalam pembahasan akan fokus pada tiga indikator utama ketersediaan buku, kelayakan, dan ketepatan waktu dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan yang menikah.

Indikator pertama adalah ketersediaan buku yang ada di KUA Merauke. Tingkat ketersediaan buku dan akta nikah adalah aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan pencatatan nikah. Berdasarkan temuan penelitian, informan menyatakan bahwa untuk ketersediaan akta nikah dan buku nikah (kutipan akta nikah) sebagai hak yang nantinya akan diterima oleh pasangan pengantin, KUA Merauke selalu berusaha memenuhi ketersediaan kedua hal tersebut tetap ada.

Buku nikah dan akta nikah harus tersedia di Kantor Urusan Agama (KUA) karena KUA merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan pernikahan secara resmi. Dengan adanya buku nikah yang tersedia di KUA, masyarakat dapat memastikan bahwa status pernikahan mereka diakui dan dilindungi secara hukum, serta dapat menggunakan buku nikah sebagai bukti legal untuk berbagai keperluan administrasi dan hukum. Sebaliknya, bila buku nikah ini tidak tersedia tentunya akan menghambat pelaksanaan akan nikah, dan ini akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan nikah.

Indikator yang kedua adalah kelayakan buku nikah. Kelayakan buku nikah merujuk pada validitas dan keabsahan buku nikah sebagai bukti sah pernikahan. Buku nikah harus memiliki data yang lengkap dan akurat tentang kedua mempelai, tempat dan waktu pernikahan, serta informasi lain yang relevan. KUA Merauke telah menjalankan prosedur kelayakan ini sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. DJ.1/I/PW.01/1487/2005 tentang

Petunjuk Pengisian Formulir Nikah Rujuk. Tidak terdapat kesalahan cetak atau tulis dalam akta nikah maupun buku nikahnya.

Indikator yang ketiga adalah ketepatan waktu penyerahan buku nikah. Hasil temuan menunjukkan bahwa KUA Merauke selalu menjalankan hal ini dengan baik, buku nikah selalu diserahkan tepat waktu setelah akad di laksanakan. Idealnya, buku nikah diserahkan langsung kepada pasangan suami istri pada hari akad nikah atau segera setelahnya, tapi dalam kondisi tertentu, penyerahan bisa dilakukan paling lambat 7 hari kerja setelah akad nikah jika ada hambatan dalam penerbitan. Buku nikah harus diserahkan tepat waktu karena merupakan bukti sah pernikahan di mata hukum dan pemerintah. Ini penting untuk memastikan hak-hak pasangan, termasuk hak waris dan pensiun, serta untuk melindungi hak-hak anak dalam urusan seperti akta kelahiran dan paspor. Selain itu, buku nikah juga diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan lainnya, seperti Kartu Keluarga. Dari uraian pembahasan tiga indikator diatas, jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka temuan yang ada sejalan dengan temuan penelitian Winda dan Habibie (2023) yang menyatakan bahwa makin tinggi mutu produk dan makin baik kualitas pelayanan terhadap seorang pasien, makin tinggi pula kepuasan pasien tersebut. Sebaliknya makin rendah mutu produk dan makin kurang baik kualitas pelayanan terhadap pasien tersebut, makin rendah pula kepuasan pasien tersebut. Artinya semakin baik produk pelayanan yang diterima masyarakat maka pelayanan dianggap berkualitas.

4.7 Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah fasilitas dan peralatan yang menunjang kegiatan pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting di Kantor Urusan Agama (KUA) karena berfungsi sebagai tempat pelayanan keagamaan, termasuk pernikahan, serta pengembangan kegiatan keagamaan seperti manasik haji. KUA yang baik juga dapat meningkatkan kualitas layanan keagamaan kepada masyarakat dan mendukung program-program yang bermanfaat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam hal pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke sudah cukup memiliki sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh KUA Merauke meliputi adanya bangunan, ruang tunggu yang nyaman, balai nikah yang cukup memadai, ruang kepala KUA dan juga perlengkapan kantor yang memadai untuk menunjang pelayanan yang berkualitas.

Sarana dan prasarana yang baik di KUA dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan keagamaan kepada masyarakat. KUA yang memiliki fasilitas yang memadai dapat memberikan pelayanan yang lebih nyaman, cepat, dan profesional. Sarana dan prasarana yang memadai juga dapat mendukung program-program keagamaan lainnya yang diselenggarakan oleh KUA, seperti bimbingan pernikahan, bimbingan keluarga sakinah, dan program sosial keagamaan lainnya. Meskipun fasilitas fisik telah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal luas ruangan. Penyesuaian ini bisa mencakup perluasan ruangan yang ada, misalnya ruang tunggu dan terutama ruang balai nikah. Karena dengan semakin meningkatnya peristiwa nikah di KUA Merauke, ruang balai nikah dirasakan semakin kurang representatif, terutama bila terjadi peristiwa nikah dan pengantarnya banyak. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Joanne Alma C.H (2017) yang menunjukkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Dari analisis dan pembahasan diatas, dari temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke telah memiliki beberapa aspek kualitas pelayanan publik yang baik, terutama dalam hal sarana prasarana, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, khususnya dalam hal luas ruang pelayanan dan balai nikah yang ada. Melalui implementasi perbaikan yang berfokus pada perluasan ruangan, diharapkan kualitas pelayanan publik di KUA Merauke dapat ditingkatkan lebih lanjut, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan publik.

4.8 Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas layanan meliputi kemampuan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dengan baik dan efektif. Kemampuan petugas dalam pelayanan pencatatan nikah, sikap petugas layanan pencatatan nikah dalam menciptakan pengalaman yang positif dan memastikan proses pencatatan berjalan lancar, dan perilaku petugas layanan pencatatan nikah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat menjadi fokus evaluasi dalam standar pelayanan ini. Dalam konteks Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke, penting untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, kompetensi petugas dilihat dari 3 indikator yaitu kemampuan, sikap, dan perilaku petugas terhadap masyarakat.

Indikator yang pertama kemampuan petugas pelayanan. Kemampuan petugas layanan pencatatan nikah mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi, melaksanakan prosedur, dan memberikan pelayanan yang baik kepada calon pengantin. Petugas harus memiliki pengetahuan tentang tahapan pencatatan nikah, persyaratan, dan prosedur yang berlaku. Mereka juga harus mampu memberikan penjelasan yang jelas dan ramah, serta bersikap profesional dan teliti dalam melayani. Data menunjukkan bahwa petugas KUA Merauke dalam memberikan informasi kepada masyarakat terbilang baik, masyarakat paham dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas. Petugas juga dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah. Petugas tidak hanya bersikap sopan dan ramah, petugas juga terlihat proaktif dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pencatatan nikahnya. Petugas teliti dalam memeriksa berkas yang diserahkan oleh calon pengantin, sehingga proses pemberkasan nantinya akan berjalan lancar.

Hal ini secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap proses pencatatan nikah yang ada di KUA Merauke.

Indikator kedua adalah sikap petugas. Sikap petugas layanan pencatatan nikah sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif dan efisien bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan dari petugas pencatatan nikah antara lain ramah, sopan, sigap, dan berintegritas. Data menunjukkan bahwa petugas KUA Merauke yang menangani pencatatan nikah memiliki sikap yang ramah dan sopan. Petugas sigap dalam membantu masyarakat yang datang, yang membutuhkan layanan pencatatan nikah. Petugas memiliki integritas yang baik, bertanggung jawab untuk memastikan akurasi dan keabsahan data nikah yang dicatat. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Merauke.

Indikator ketiga adalah perilaku petugas. Perilaku petugas yang baik meliputi sikap adil, cermat, santun, ramah, dan profesional. Mereka harus menghindari perilaku seperti apatis, menolak berurusan, dingin, memandang rendah, atau bekerja secara mekanis. Perilaku yang baik ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan menjaga citra instansi. Petugas KUA Merauke dalam melayani masyarakat terlihat bersikap adil dan tidak membedakan. Masyarakat yang datang akan dilayani dengan baik sesuai kepentingannya. Yang pertama datang, akan pertama dilayani. Terlihat petugas melayani dengan senyum ramah, menjawab dengan sabar pertanyaan-pertanyaan masyarakat. Hal ini akan semakin meningkatkan citra baik KUA Merauke di masyarakat.

Petugas layanan pencatatan nikah di KUA (Kantor Urusan Agama) harus memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam hal pengetahuan tentang proses pencatatan nikah, persyaratan, hingga hukum agama Islam terkait pernikahan. Selain itu, sikap yang ramah, sabar, dan bersahaja sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat. Perilaku petugas harus sesuai dengan norma agama dan hukum, serta selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat, misalnya dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat, serta bersikap sigap dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan. Temuan penelitian dalam aspek kompetensi petugas ini sejalan dengan apa yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Winda dan Habibie (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi harus bisa dirasakan oleh masyarakat, pelayanannya mudah, selesai tepat waktu dan jelas. Petugas yang memberikan layanan bersikap sopan dan ramah serta tanggap akan kebutuhan masyarakat yang dilayani, sebagaimana yang disampaikan oleh Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan.

4.9 Bukti Fisik

Bukti fisik secara harfiah berarti “yang dapat disentuh” atau “yang nyata”. Dalam konteks pelayanan publik, bukti fisik merujuk pada aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat saat menerima layanan. Ini mencakup fasilitas, penampilan petugas yang profesional dan komunikasi dari petugas yang jelas dan efektif merupakan aspek yang perlu dievaluasi. Aspek bukti fisik yang baik akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Keberadaan ruang kantor yang bersih, teratur, dan dilengkapi dengan peralatan yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penampilan petugas yang ramah, sopan, dan berpengetahuan akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami juga merupakan faktor penting dalam memastikan informasi mengenai proses pencatatan nikah dapat disampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan pencatatan nikah merupakan aspek penting dalam peningkatan kepuasan masyarakat dan efektivitas administrasi pemerintah. Penelitian terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah yang terkait bukti fisik di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke membahas tiga indikator utama yaitu fasilitas fisik, penampilan petugas, dan proses komunikasi. Dari indikator fasilitas fisik pelayanan dimana fasilitas fisik di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke mencakup ruang tunggu yang nyaman, meja layanan yang terorganisir, serta ketersediaan perlengkapan yang diperlukan seperti formulir dan penanda loket. Ruang penerimaan berkas, tempat duduk, dan informasi yang jelas tentang prosedur pencatatan nikah juga tersedia untuk memudahkan proses layanan.

Fasilitas fisik yang memadai adalah kunci dalam memberikan pelayanan publik yang efektif. Ruang tunggu yang nyaman dan meja layanan yang terorganisir tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengunjung tapi juga meningkatkan persepsi profesionalisme dan efisiensi layanan. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses adalah penting untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses layanan. Meskipun fasilitas fisik telah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam perluasan ruang pelayanan dan balai nikah serta penyesuaian lahan parkir. Penyesuaian ini bisa mencakup pengaturan jumlah pengunjung yang akan mengikuti prosesi akad nikah. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakir dan Almahdali (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik menunjang kualitas pelayanan.

Indikator yang kedua adalah penampilan petugas. Temuan penelitian menunjukkan petugas KUA Merauke terlihat profesional, bersih, dan rapi, mengenakan seragam dinas dengan identifikasi yang jelas. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Fahmi, Dewi, Ghaziah, dan Akhni (2023) yang menyatakan penampilan fisik mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Namun ini sedikit berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan secara kuantitatif oleh Sunawar, Ikhwana dan Ekawati (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan yang disebabkan penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penampilan petugas yang profesional dapat secara signifikan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap integritas dan efektivitas layanan publik. Seragam yang rapi dan identifikasi yang jelas membantu dalam membangun sebuah lingkungan yang terorganisir dan mudah diakses. Aspek kehangatan dan keramahan juga sangat penting dalam pelayanan publik, karena ini menentukan kenyamanan pengguna layanan.

Indikator yang ketiga adalah proses komunikasi. Proses komunikasi antara masyarakat dan petugas KUA berlangsung dengan baik dan informatif. Komunikasi dilakukan melalui percakapan langsung dan penggunaan formulir yang jelas. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Sunawar, Ikhwana dan Ekawati (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dimana salah satunya yang menyebabkan adalah kapabilitas komunikasi pegawai pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian Marni (2023) yang menyatakan bahwa responsivitas pegawai dalam hal komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dalam pendekatan teori kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif adalah tulang punggung dari layanan publik yang baik. Proses komunikasi yang lancar dan informatif tidak hanya mempercepat prosedur administratif, tetapi juga meminimalisir kesalahpahaman dan potensi konflik. Meskipun komunikasi umumnya baik, kekurangan dalam kelengkapan informasi dapat mengurangi efektivitas keseluruhan layanan.

Dari analisis dan pembahasan diatas, temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa meski Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke telah memiliki beberapa aspek kualitas pelayanan publik yang baik, terutama dalam hal fasilitas fisik, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, khususnya dalam hal luas ruang yang ada. Melalui implementasi perbaikan yang berfokus pada perluasan ruangan yang ada, diharapkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke dapat ditingkatkan lebih lanjut, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan publik.

4.9 Keandalan

Keandalan dalam pelayanan publik adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Ini berarti pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, tanpa kesalahan, dan dilakukan dengan cepat dan efisien. Dalam penelitian ini, keandalan dilihat dari 3 indikator yaitu tingkat akurasi informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan.

Indikator yang pertama adalah tingkat akurasi informasi. Kualitas informasi yang disampaikan oleh petugas KUA Merauke dalam proses pencatatan nikah sangat krusial karena menentukan pemahaman dan kepuasan pemohon. Menurut data yang diperoleh, tingkat akurasi informasi yang diberikan oleh pihak KUA Merauke dan petugas cenderung tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kesalahan informasi adalah jarang, dan petugas KUA Merauke umumnya memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Informan mengapresiasi kejelasan prosedur yang ditawarkan, yang menambah nilai keandalan layanan pencatatan nikah. Kejelasan proses pencatatan nikah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan mengurangi potensi kesalahan atau penyalahgunaan wewenang. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi, Dewi, Wulandari, dan Akhni (2023) serta penelitian yang dilakukan oleh Laksana dan Meirinawati (2023) yang menyatakan bahwa dimensi keandalan yang didalamnya terdapat kualitas informasi yang diberikan mampu membuat kualitas pelayanan dinilai baik oleh masyarakat.

Indikator yang kedua adalah ketepatan waktu layanan. Aspek ketepatan waktu dalam pelayanan pencatatan nikah juga menjadi perhatian penting dalam penilaian keandalan. Informan merasa bahwa layanan pencatatan dilaksanakan tepat waktu. Namun, beberapa di antaranya mengalami keterlambatan yang biasanya terjadi saat ada lonjakan permohonan atau kendala teknis seperti sistem yang down atau kekurangan staf. Penanganan keterlambatan dan peningkatan efisiensi waktu adalah dua aspek yang terus perlu diperhatikan oleh pihak KUA Merauke, karena ini secara langsung berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan publik serta kepuasan pemohon.

Hasil temuan penelitian terkait ketepatan waktu pelayanan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan Sunawar, Ikhwana dan Ekawati (2023), Ashari dan Sallu (2023), serta Marni dimana hasil temuannya menyatakan bahwa waktu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya semakin lama waktu pelayanan maka pelayanan dianggap tidak berkualitas. Indikator ketiga adalah kesesuaian layanan dengan kebutuhan. Data temuan penelitian dari informan, layanan pencatatan nikah secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Faktor-faktor seperti prosedur yang jelas, kemudahan dalam mengakses layanan, serta pelayanan yang efisien menjadi beberapa poin yang sering disebutkan. Beberapa penyesuaian yang telah dilakukan oleh KUA Merauke, seperti penyederhanaan proses dan penggunaan teknologi digital dalam proses pencatatan nikah, turut menambah nilai positif dan memudahkan pemohon dalam mengurus nikah. Hasil temuan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Lailiyah (2023), Ashari dan Sallu (2023) utamanya yang terkait dengan penggunaan teknologi sebagai faktor yang mampu menyesuaikan kebutuhan layanan dan memudahkan akses pada layanan, namun dalam temuan penelitian ini lebih komprehensif karena juga membahas mengenai penggunaan prosedur yang jelas dan adanya pelayanan yang lebih efisien.

4.10 Daya Tanggap

Daya tanggap dalam pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan untuk merespons dengan cepat, tepat, dan efektif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini mencakup kemauan untuk membantu, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kunci penting dalam memastikan kepuasan masyarakat dan efisiensi administrasi. Aspek daya tanggap dalam pelayanan pencatatan nikah khususnya menekankan pada pentingnya sikap petugas, komunikasi dan kecepatan tanggapan yang diberikan. Terdapat 3 indikator yang dapat dilihat untuk menilai kualitas pelayanan pencatatan nikah dari dimensi daya tanggap di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke.

Indikator pertama adalah sikap petugas. Sikap petugas adalah aspek penting yang berkontribusi langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah. Data menunjukkan bahwa petugas KUA Merauke yang menangani layanan pencatatan nikah umumnya memiliki sikap yang ramah dan sopan. Petugas tidak hanya memberikan layanan yang ramah tetapi juga bersahabat, menciptakan suasana yang membuat pemohon merasa dihargai dan nyaman saat mengajukan permohonan mereka. Menariknya, keramahan ini tidak hanya tercermin dari sikap verbal tetapi juga non-verbal. Petugas sering kali terlihat proaktif dalam membantu pemohon, yang menunjukkan tingkat empati dan kepedulian yang tinggi. Hal ini secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemohon terhadap proses pencatatan nikah yang ada di KUA Merauke.

Indikator yang kedua adalah proses komunikasi. Komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon sangat penting dalam mengelola harapan dan memastikan pemahaman yang jelas tentang proses yang diperlukan. Proses komunikasi di KUA Merauke ini berjalan lancar. Petugas dianggap responsif, dengan sebagian besar pemohon melaporkan bahwa pertanyaan dan keperluan mereka ditangani dengan baik dan cepat. Dalam beberapa kasus, petugas KUA Merauke memberikan arahan yang sangat jelas tentang prosedur dan dokumen yang diperlukan, yang menunjukkan tingkat profesionalisme dan pengetahuan yang tinggi. Responsivitas ini tidak hanya membantu dalam memperlancar proses tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan atau penundaan yang bisa disebabkan oleh misinformasi.

Indikator yang ketiga adalah kecepatan tanggapan. Kecepatan tanggapan petugas terhadap permohonan pencatatan nikah adalah indikator penting dari efisiensi operasional KUA Merauke. Informan yang ada menilai bahwa tanggapan dari petugas cukup cepat, terutama jika semua dokumen sudah lengkap dan jelas. Ini menunjukkan adanya sistem yang baik dalam menangani permohonan pencatatan nikah, yang mampu memberikan feedback atau keputusan dalam waktu yang optimal. Keramahan petugas, efektivitas komunikasi, dan kecepatan tanggapan secara kolektif berkontribusi pada tingkat kepuasan pemohon yang tinggi. Kepuasan ini tidak hanya penting dalam konteks pencatatan nikah individu tetapi juga mempengaruhi persepsi publik terhadap keefektifan pemerintahan secara lebih luas. Pelayanan yang baik juga mendorong kepatuhan terhadap regulasi dan meningkatkan partisipasi publik dalam prosedur administratif. Temuan penelitian dalam aspek daya tanggap ini sejalan dengan apa yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sunawar, Ikhwana dan Ekawati (2023), Laksana dan Meirinawati (2023) dimana dalam aspek daya tanggap mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun penilaian umum terhadap pelayanan pencatatan nikah cukup positif, masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan pelatihan petugas untuk mengatasi situasi yang lebih menantang dan memastikan konsistensi layanan di semua tingkatan akan membantu meningkatkan lebih lanjut kualitas pelayanan. Hasil temuan dalam penelitian menegaskan bahwa KUA Merauke telah memberikan pelayanan pencatatan nikah yang tidak hanya efektif tetapi juga memuaskan bagi pemohon. Daya tanggap, yang diukur melalui keramahan petugas, keefektifan komunikasi, dan kecepatan tanggapan, telah terbukti memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbaikan berkelanjutan berbasis feedback dari masyarakat akan penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan ini tidak hanya dipertahankan tetapi juga ditingkatkan dari waktu ke waktu.

4.11 Jaminan

Jaminan dalam dimensi kualitas pelayanan pencatatan nikah mencakup aspek keamanan, kemampuan, dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan. Tingkat keamanan dalam proses pencatatan nikah, kemampuan petugas dalam menangani permintaan, serta kepercayaan masyarakat terhadap proses perizinan menjadi fokus dalam dimensi ini. Pemerintah harus memastikan bahwa proses pencatatan nikah di KUA Merauke dilakukan dengan transparan, adil, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Dalam pembahasan akan fokus pada tiga indikator utama yaitu keamanan selama proses perizinan, kemampuan petugas, dan kepercayaan terhadap layanan perizinan.

Indikator yang pertama adalah keamanan dalam proses pencatatan nikah. Keamanan dalam proses pencatatan nikah adalah aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian, informan secara menyatakan perasaan aman selama mereka mengurus pencatatan nikah di KUA Merauke, dengan tidak adanya indikasi praktik pungutan liar atau korupsi. Ini adalah indikator penting dari pelayanan publik yang efektif dan bersih dari praktik-praktik tidak etis.

Rasa aman yang tinggi dalam proses pencatatan nikah menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan meningkatkan kepatuhan publik terhadap regulasi dan persyaratan administratif. Indikator yang kedua adalah kemampuan petugas. Kemampuan petugas dalam menangani permohonan pencatatan nikah dinilai sangat baik oleh informan. Hal ini menunjukkan adanya kompetensi yang memadai dari petugas yang bertugas, yang merupakan aspek penting dari efektivitas layanan publik. Implikasi dari adanya petugas yang terampil dan kompeten sangat besar bagi pelayanan pencatatan nikah di KUA Merauke. Petugas yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam pengolahan permohonan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke sebagai institusi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan publik. Indikator yang ketiga adalah kepercayaan terhadap layanan pencatatan nikah. Kepercayaan publik terhadap layanan pencatatan nikah adalah indikator vital dari legitimasi dan efektivitas

pemerintahan. Hasil temuan menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan pencatatan nikah di KUA Merauke, yang ditunjang oleh proses yang transparan dan adil. Kepercayaan publik terhadap layanan pencatatan nikah adalah kunci penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Faktor utama yang mendukung kepercayaan ini meliputi konsistensi layanan, di mana publik mengharapkan pelayanan yang konsisten tanpa adanya diskriminasi atau preferensi. Konsistensi ini menunjukkan bahwa semua individu mendapatkan perlakuan yang sama dan adil, yang secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik.

Dari uraian pembahasan tiga indikator diatas, jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka temuan yang ada sejalan dengan temuan penelitian Laksana dan Meirinawati (2023) yang dalam temuannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan dari sisi aspek jaminan dinilai baik dan berkualitas. Hal yang sedikit berbeda terjadi dalam temuan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi, Dewi, Ghaziah, dan Akhni (2023) yang dalam temuan penelitian mereka menemukan bahwa dari sisi aspek jaminan, kualitas pelayanan Disdukcapil yang diberikan tidak baik. Hal ini tentu saja menjadi preferensi utama bagi setiap organisasi, sebagaimana juga dalam temuan penelitian ini bahwa aspek jaminan itu penting bagi kualitas pelayanan publik. Artinya jika indikator dalam aspek jaminan terpenuhi kualitasnya, maka secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga akan baik.

Akuntabilitas dan responsivitas dari petugas juga memainkan peran penting. Ketika petugas KUA Merauke bertanggung jawab dan cepat dalam merespons pertanyaan atau keluhan, ini menciptakan persepsi bahwa pemerintah peduli dan siap untuk mendukung kebutuhan warganya. Hal ini mengurangi keraguan dan meningkatkan kepercayaan terhadap efektivitas layanan yang diberikan di KUA Merauke. Regulasi yang jelas juga vital dalam membangun kepercayaan. Informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai proses dan syarat pencatatan nikah memungkinkan masyarakat untuk memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang dapat mereka harapkan dari KUA Merauke. Transparansi ini memudahkan warga untuk mengikuti prosedur yang benar dan meminimalkan kebingungan dan frustrasi. Implikasi dari faktor-faktor ini terhadap pelayanan publik sangat signifikan. Tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat mengurangi resistensi terhadap kebijakan dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, menjaga kepercayaan publik dengan menyediakan layanan yang konsisten, akuntabel, dan transparan adalah investasi jangka panjang yang mendukung kestabilan dan kemajuan sosial. Dari analisis ketiga indikator dimensi kualitas pelayanan pencatatan nikah yang terkait dengan jaminan di KUA Merauke, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA Merauke ini beroperasi dengan tingkat keamanan, kompetensi petugas, dan kepercayaan yang tinggi. Hal ini mencerminkan sebuah model pelayanan publik yang bisa dijadikan contoh bagi KUA lain dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. KUA Merauke perlu terus memelihara dan mengembangkan aspek-aspek positif ini melalui kebijakan yang mendukung, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa standar tinggi ini dipertahankan dan ditingkatkan.

4.12 Empati

Empati dalam dimensi kualitas pelayanan pencatatan nikah mencerminkan tingkat kepedulian, pemahaman, dan komunikasi yang baik dari pihak KUA Merauke terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kepedulian petugas, pemahaman yang mendalam terhadap situasi masyarakat, dan komunikasi yang empatik akan menjadi indikator penting dalam menilai dimensi ini. Dalam konteks KUA Merauke, petugas pelayanan pencatatan nikah dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan baik. Terdapat 3 indikator yang menjadi ukuran kualitas pelayanan pencatatan nikah yang terkait dengan empati yaitu perhatian petugas terhadap kebutuhan warga, pemahaman petugas terhadap harapan warga, dan kualitas komunikasi petugas dengan masyarakat. Indikator yang pertama adalah perhatian petugas terhadap kebutuhan warga. Temuan penelitian menggambarkan bahwa petugas KUA Merauke menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Masyarakat merasa bahwa petugas peduli terhadap masalah yang dihadapi dan berusaha untuk memberikan solusi yang memadai. Aspek ini penting karena mencerminkan sikap responsif KUA Merauke dalam menangani kebutuhan spesifik warga.

Indikator yang kedua adalah pemahaman petugas KUA Merauke terhadap harapan masyarakat. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat secara keseluruhan dinilai baik. Dalam beberapa kasus, petugas KUA Merauke memerlukan beberapa sesi konsultasi untuk sepenuhnya memahami situasi warga, namun pada akhirnya, mereka dapat menyediakan informasi dan solusi yang relevan. Hal ini menunjukkan pentingnya dialog berkelanjutan antara petugas dan masyarakat untuk mencapai pemahaman yang lebih baik. Indikator yang ketiga adalah kualitas komunikasi KUA Merauke dengan warga. Komunikasi yang efektif antara petugas KUA Merauke dan masyarakat adalah kunci dalam penyediaan layanan yang efisien. Dari data yang diperoleh, komunikasi antara kedua pihak berjalan cukup baik, dengan petugas KUA Merauke yang mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan warga. Komunikasi yang baik ini membantu dalam mengurangi kesalahpahaman dan memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan warga.

Empati yang ditunjukkan oleh petugas tidak hanya meningkatkan keefektifan layanan tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan warga. Masyarakat yang datang merasa dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap KUA Merauke. Ini adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang positif antara KUA Merauke dan masyarakat. Hasil temuan penelitian dari aspek empati diatas secara umum sejalan dengan apa yang ditemukan oleh Laksana dan Meirinawati (2023), Fahmi, Dewi, Ghaziah, dan Akhni (2023), Sunawar, Ikhwanan, dan Ekawati (2023) dimana aspek empati yang diberikan sudah baik sehingga kualitas pelayanan dari aspek ini dinilai baik oleh masyarakat. Temuan dalam penelitian ini secara lebih komprehensif menunjukkan bahwa empati adalah elemen kunci dalam peningkatan kualitas layanan pencatatan nikah dan ini tidak terdapat dalam penelitian

sebelumnya. Dengan petugas yang lebih empatik, diharapkan interaksi antara pemerintah dan warga akan lebih harmonis dan produktif, memungkinkan penanganan masalah-masalah publik dengan lebih efektif. Untuk itu, peningkatan pelatihan dan kebijakan yang mendukung pengembangan empati dalam layanan pencatatan nikah perlu terus ditingkatkan. Empati tidak hanya memperkuat hubungan antara petugas dan warga tetapi juga menjadi katalis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pencatatan nikah. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk mengintegrasikan empati ke dalam praktik layanan pencatatan nikah harus menjadi prioritas bagi pembuat kebijakan dan pemimpin pemerintahan. Dengan demikian, dapat tercipta sistem layanan yang lebih responsif dan sensitif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat.

4.13 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah

Faktor Pendukung

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke berdasarkan diskusi dan observasi yang dilakukan peneliti. Faktor-faktor tersebut adalah transparansi, responsivitas petugas, ketersediaan fasilitas, keramahan dan kemampuan petugas, dan upaya peningkatan sistem dan layanan. Transparansi dalam proses pencatatan nikah di KUA Merauke menjadi salah satu faktor utama penentu kualitas layanan yang baik. Transparansi ini mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur yang harus diikuti, syarat yang harus dipenuhi, serta jangka waktu penyelesaian yang jelas dan pasti. Hal ini juga sudah sesuai dengan peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 UU Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 13 PP Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran pernikahan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilaksanakan, syarat-syarat pernikahan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta pernikahan dan penyerahannya. Kemudahan proses yang dimaksud mencakup pengurangan birokrasi yang tidak perlu dan penyederhanaan formulir dan prosedur, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien.

Responsivitas petugas dalam menangani permintaan masyarakat juga mendapat penekanan kuat. Faktor ini berhubungan langsung dengan kecepatan pelayanan yang disediakan di KUA Merauke, dimana waktu tunggu yang singkat dan solusi cepat atas permasalahan yang dihadapi masyarakat menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan mendukung operasional pelayanan pencatatan nikah juga merupakan faktor penting lain yang ada di KUA Merauke. Hal ini mencakup ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang modern dan terawat, serta infrastruktur pendukung lainnya yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lancar dan menyenangkan bagi masyarakat. Keramahan dan kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang informatif dan empatik sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di KUA Merauke. Petugas yang terlatih dengan baik dan mampu berkomunikasi dengan efektif mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna layanan.

KUA Merauke, khususnya Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan sistem dan layanan yang ada agar menjadi lebih baik lagi. SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) adalah aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk mempermudah proses pendaftaran dan pencatatan pernikahan. Aplikasi ini memungkinkan calon pengantin untuk mendaftar nikah secara online, serta menyediakan berbagai fitur seperti integrasi data dengan sistem informasi kependudukan, monitoring pelaksanaan nikah secara real-time, dan pencegahan pemalsuan buku nikah karena SIMKAH dilengkapi dengan fitur keamanan, seperti QR Code yang terkoneksi dengan aplikasi. SIMKAH terintegrasi dengan berbagai sistem informasi kependudukan dan kementerian terkait, seperti SIAK dari Kemdagri dan SIMPONI dari Kemenkeu, sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara otomatis. SIMKAH dapat menyajikan laporan data nikah dan PNPB nikah-rujuk secara real-time, sehingga memudahkan monitoring pelaksanaan nikah secara nasional. SIMKAH dirancang agar mudah digunakan oleh masyarakat dan petugas KUA, sehingga memudahkan proses pendaftaran dan pencatatan pernikahan.

Dari uraian analisis diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Merauke didukung oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor-faktor tersebut mencakup baik aspek teknis dan infrastrukturnal maupun aspek humanis dan organisasional. Keberhasilan dalam mengelola aspek-aspek tersebut telah membawa perubahan positif dalam kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap KUA Merauke. Kombinasi dari transparansi, responsivitas, teknologi informasi, fasilitas yang memadai, kompetensi petugas, serta upaya peningkatan yang berkelanjutan, secara keseluruhan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan pencatatan nikah yang efektif dan efisien di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke Kabupaten Merauke.

Faktor Penghambat

Pelayanan pencatatan nikah yang efisien dan efektif adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Di KUA Merauke, proses layanan pencatatan nikah sering kali dihadapkan pada berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Terdapat tiga hal yang menjadi faktor penghambat yaitu sumber daya manusia, prasarana dan biaya operasional. KUA Merauke menghadapi kendala dalam sumber daya manusia, yaitu kurangnya petugas yang ada. Kendala sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan pencatatan nikah bisa berdampak luas, mulai dari penurunan kualitas pelayanan, peningkatan beban kerja, hingga kesulitan dalam menangani krisis yang terjadi. Fasilitas yang dimiliki oleh KUA Merauke sudah tersedia. Hanya saja

dengan semakin tingginya pengguna layanan pencatatan nikah, prasarana yang ada seperti ruang tunggu, balai nikah dan halaman parkir dirasakan semakin kurang dalam menampung minat masyarakat menggunakan layanan KUA Merauke. Ruangan yang ada, meski nyaman tapi dirasakan kurang luas, apalagi bila terjadi pernikahan di waktu yang bersamaan.

Kendala biaya operasional dalam pelayanan pencatatan nikah bisa menyebabkan penurunan kualitas layanan, keterlambatan proses, dan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, keterbatasan anggaran juga bisa membatasi inovasi dan penggunaan teknologi, pemeliharaan gedung kantor KUA, serta memperparah permasalahan seperti ketidaksetaraan akses pelayanan. Keterbatasan anggaran bisa menyebabkan kurangnya SDM yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta kurangnya fokus pada peningkatan kualitas layanan. Adanya faktor penghambat ini dari sisi penilaian kualitas bisa berdampak terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Mengatasi kendala dalam layanan pencatatan nikah tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke tergolong baik dan memenuhi prinsip pelayanan publik. Prosedur pelayanan dinilai sederhana, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat, sementara waktu penyelesaian sesuai standar dan memberikan kepastian hukum. Biaya pelayanan diinformasikan secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk pelayanan berupa akta dan buku nikah diserahkan tepat waktu dan sesuai prosedur. Sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai meskipun masih perlu peningkatan pada ruang balai nikah. Petugas menunjukkan kompetensi yang baik, bersikap ramah, profesional, dan melayani tanpa diskriminasi. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), pelayanan di KUA Merauke telah memenuhi standar pelayanan prima. Meskipun demikian, upaya peningkatan berkelanjutan masih diperlukan, khususnya dalam hal infrastruktur dan pemanfaatan teknologi informasi. Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Merauke dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor pendukung utama meliputi transparansi dalam prosedur, responsivitas dan keramahan petugas, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta pemanfaatan teknologi melalui aplikasi SIMKAH yang mempermudah proses dan meningkatkan efisiensi. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan sumber daya manusia, prasarana yang kurang luas, dan kendala biaya operasional yang dapat menurunkan kualitas layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya penguatan dalam pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas, serta alokasi anggaran yang memadai guna menjaga efisiensi, efektivitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap KUA Merauke.

5. Daftar Pustaka

- [1] Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Konsep dan Indikator)*. Zanaf Publishing. Agustini, N. K. I., & Kartika, D. (2019)
- [2] Alkahfi Berutu, (2017). *Analisis Pelayanan Kantor Urusan Agama Tentang Peningkatan Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Berampu Kabupaten Dairi*.
- [3] Angraini, S. R., & Isabella, I. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Keliat Kabupaten Ogan Ilir (Doctoral dissertation, Universitas Indo Global Mandiri)*.
- [4] Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima Pada Saat Ini*. Deepublish. Yogyakarta. Barata, Adya. 2014.
- [5] Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- [6] Fitria, D. A. (2022). *Manajemen Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)*.
- [7] Hadi, S. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- [8] Hardiyansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media
- [9] Hurriyah, N. F. (2018). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar (Doctoral dissertation, FIS)*.
- [10] H. Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- [11] Ipana Lestari, (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara*
- [12] Laksana, Fajar, 2017. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Yogyakarta
- [13] Lijan Poltak Sinambela. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke-9. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [14] Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- [15] Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik ; Menuju Tata Kelola. Yang Baik*. In Universitas Brawijaya Press (1st ed.). Mulya, P. M. K. (2020)
- [16] Moenir, (2015), *Manajemen Pelayanan Umum*, Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta
- [17] Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- [18] Nova Ayu Lestari, Alyas, Anwar Parawangi, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*. Jurnal Unismuh, Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021.

- [19] Nur Nasution. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. Edisi ke- 3. Bogor: Ghalia Indonesia
- [20] Purnomo, S. A. B., (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun. Jakarta: Universitas Terbuka Jakarta.
- [21] Rangkuti, Freddy. (2017). Riset Pemasaran. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- [22] Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2018). Manajemen Pelayanan. Cetakan keXV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- [23] Rochmah, E., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. Punlikauma, X(1), 61–72
- [24] Sianipar, J. T., (2020). Analisa Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Layanan Di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.
- [25] Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet
- [26] Sunarto Agung Budi Purnomi, (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.
- [27] Suryati, L. (2015). Manajemen Pemasaran Suatu Strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- [28] Sutedi, Adrian. (2015). Hukum Perizinan dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- [29] Taufiqurokhman, Evi Satsipi. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, PT UMI Press
- [30] Tuhfa, A., (2019). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Marawola Kabupaten Sigi (*Doctoral dissertation*, Universitas Tadulako).
- [31] Zakariyah, A., (2022). Dampak Penerapan PP Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agama Terhadap Kesadaran Hukum Masyarakat Melaksanakan Pernikahan Didalam Dan Diluar Kua (Studi Kasus KUA Kota Kediri Periode Januari 2021-Januari 2022) (*Doctoral dissertation*, IAIN Kediri)
- [32] Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam
- [33] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [34] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- [35] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan
- [36] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
- [37] Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama
- [38] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama
- [39] Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/BNSP/III/2014 Tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi
- [40] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- [41] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk
- [42] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- [43] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [44] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pernikahan