



# Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kabupaten Merauke: Perspektif Efektivitas, Akuntabilitas, dan Kepuasan Masyarakat

Nur Iswanda<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

## Abstract

*This study aims to analyze the quality of marriage registration services at the Merauke Regency Office of Religious Affairs (KUA) based on SERVQUAL dimensions and identify structural and policy factors that influence effectiveness, accountability, and public satisfaction. The study used a qualitative approach with a descriptive case study design. Data were collected through in-depth interviews with KUA officials, registrars, administrative staff, and community service users, direct observation of the service process, and documentation studies of SOPs, administrative archives, and related regulations. Data analysis was conducted thematically by examining the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, as well as structural and policy factors surrounding the service. The results indicate that the quality of marriage registration services at the Merauke Regency KUA is in the good category and able to meet the expectations of the majority of the community. Officials are considered competent and professional, service procedures are relatively consistent with operational standards, and there is certainty about the timeframe for completing marriage documents. The interaction between officials and the community also demonstrates empathy and concern, especially in facilitating couples from remote areas. In addition, the transparency of the service flow and fee provisions are considered adequate, so that marriage registration services at the Merauke Regency KUA have reflected effective, accountable, and public satisfaction-oriented public service practices.*

**Keywords:** Service Quality; Marriage Registration; Religious Affairs Office; Public Satisfaction; Public Service Accountability

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor struktural dan kebijakan yang memengaruhi efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparatur KUA, penghulu, staf administrasi, dan masyarakat pengguna layanan, observasi langsung proses pelayanan, serta studi dokumentasi terhadap SOP, arsip administrasi, dan regulasi terkait. Analisis data dilakukan secara tematik dengan menelaah lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, serta faktor struktural dan kebijakan yang melingkupi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke berada pada kategori baik dan mampu memenuhi ekspektasi mayoritas masyarakat. Aparatur dinilai kompeten dan profesional, prosedur pelayanan relatif konsisten dengan standar operasional, serta terdapat kepastian waktu penyelesaian dokumen nikah. Interaksi aparatur dengan masyarakat juga menunjukkan empati dan kepedulian, terutama dalam memfasilitasi pasangan dari wilayah terpencil. Selain itu, transparansi alur pelayanan dan ketentuan biaya dinilai memadai, sehingga pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke telah mencerminkan praktik pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Service Quality; Marriage Registration; Religious Affairs Office; Public Satisfaction; Public Service Accountability

<sup>1</sup> **CONTACT:** [nurswanda@gmail.com](mailto:nurswanda@gmail.com)

**DOI:** <https://10.35724/mjpa.v8i1.7320>

## 1. Pendahuluan

Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis dalam menjamin kepastian hukum status perkawinan serta perlindungan hak-hak sipil masyarakat[1]. Kualitas pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik[2]. Dalam konteks Kabupaten Merauke yang memiliki wilayah geografis luas, tingkat aksesibilitas yang tidak merata, serta keragaman latar belakang sosial budaya masyarakat, penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah dihadapkan pada tantangan struktural dan administratif. Keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya aparatur, belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi berbasis digital, serta lemahnya koordinasi antarunit kerja berdampak pada lambatnya proses layanan dan rendahnya konsistensi penerapan standar operasional prosedur[3]. Kondisi tersebut berimplikasi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi KUA sebagai garda terdepan pelayanan keagamaan. Ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dengan kualitas layanan yang diterima menunjukkan adanya kesenjangan kinerja pelayanan yang bersifat sistemik dan berulang. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang komprehensif untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan, faktor-faktor penghambat, serta pola interaksi antara aparatur dan pengguna layanan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti guna meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan pelayanan pencatatan nikah di Kabupaten Merauke.

Di lapangan, pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke masih menghadapi berbagai persoalan operasional, antara lain keterbatasan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan beban layanan, terutama pada musim puncak pernikahan, sehingga terjadi antrean panjang dan keterlambatan penerbitan dokumen nikah. Prosedur pelayanan belum sepenuhnya berbasis sistem digital, mengakibatkan masyarakat harus datang berulang kali untuk melengkapi berkas, sementara informasi persyaratan sering kali tidak tersosialisasi dengan baik. Di wilayah distrik yang jauh dari pusat kota, akses transportasi yang terbatas dan biaya perjalanan yang tinggi semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan tepat waktu. Selain itu, sarana prasarana pelayanan seperti jaringan internet, perangkat komputer, dan ruang pelayanan yang representatif masih belum memadai, yang berdampak pada rendahnya kecepatan, akurasi, serta transparansi pelayanan pencatatan nikah.

Berbagai penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) sebagaimana dikemukakan dalam model SERVQUAL[4]. Studi-studi empiris di beberapa wilayah di Indonesia melaporkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan sistem informasi manajemen nikah, serta lemahnya sosialisasi standar pelayanan merupakan determinan utama rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA[5]. Temuan lain menegaskan bahwa konsistensi penerapan standar operasional prosedur, tingkat transparansi proses administrasi, dan kompetensi aparatur memiliki hubungan yang bermakna secara statistik dengan persepsi mutu pelayanan publik[6], sehingga penguatan tata kelola kelembagaan dan inovasi berbasis teknologi dipandang sebagai strategi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan indikator kepuasan masyarakat, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada wilayah perkotaan atau daerah dengan akses infrastruktur yang relatif memadai. Hingga saat ini, kajian yang secara spesifik mengintegrasikan konteks geografis terpencil, karakteristik sosial budaya masyarakat Papua, serta keterbatasan kapasitas kelembagaan KUA di wilayah perbatasan seperti Kabupaten Merauke masih sangat terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya menempatkan kualitas pelayanan hanya sebagai variabel perseptual, tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan faktor struktural, seperti distribusi sumber daya aparatur, kesiapan transformasi digital, dan efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik, sehingga menyisakan ruang penelitian yang signifikan untuk dianalisis secara lebih komprehensif dalam studi ini.

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi mengingat pelayanan pencatatan nikah merupakan layanan dasar negara yang berkaitan langsung dengan kepastian hukum, perlindungan hak sipil, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Di Kabupaten Merauke, keterbatasan infrastruktur, kondisi geografis yang sulit dijangkau, serta kapasitas kelembagaan KUA yang belum optimal berpotensi menimbulkan ketimpangan kualitas layanan antarwilayah. Tanpa adanya kajian empiris yang mendalam, perbaikan pelayanan cenderung bersifat parsial dan tidak berbasis kebutuhan riil masyarakat, sehingga penelitian ini penting sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah yang kontekstual dan berkelanjutan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis kualitas pelayanan dengan konteks lokal Papua, khususnya karakteristik geografis terpencil, keragaman sosial budaya, serta kesiapan transformasi digital KUA di Kabupaten Merauke. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menekankan pada pengukuran kepuasan pengguna layanan secara umum, studi ini mengaitkan dimensi SERVQUAL dengan faktor struktural dan kebijakan, seperti distribusi sumber daya aparatur, pemanfaatan sistem informasi manajemen nikah, dan efektivitas implementasi standar pelayanan minimal. Pendekatan ini diharapkan mampu

menghasilkan model rekomendasi kebijakan yang lebih adaptif dan aplikatif bagi peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah di wilayah perbatasan dan daerah tertinggal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor struktural dan kebijakan yang memengaruhi efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk menggali dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke, dengan menelaah proses pelayanan, interaksi aparatur dan masyarakat, serta konteks kelembagaan yang memengaruhi efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Merauke dengan subjek penelitian yang meliputi aparatur KUA, penghulu, staf administrasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan pencatatan nikah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan aparatur KUA, penghulu, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, sehingga memungkinkan peneliti menggali secara komprehensif pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi baik dari sisi pemberi maupun penerima layanan. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung alur pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas, proses administrasi, hingga penerbitan dokumen nikah, untuk memperoleh data empiris mengenai kecepatan layanan, interaksi aparatur–masyarakat, serta kondisi sarana prasarana yang tersedia. Sebagai penguat data primer, penelitian ini juga menggunakan teknik studi dokumentasi dengan menelaah berbagai dokumen resmi, seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pencatatan nikah, arsip administrasi nikah, laporan kinerja KUA, serta peraturan perundang-undangan yang mengatur layanan pencatatan nikah. Analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian antara ketentuan normatif dengan praktik pelayanan di lapangan, mengidentifikasi potensi inkonsistensi dalam implementasi kebijakan, serta memetakan celah kelembagaan yang berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke.

Fokus analisis dalam penelitian ini diarahkan pada pengkajian lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), untuk menilai sejauh mana pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, analisis juga mencakup faktor struktural dan kebijakan yang memengaruhi pelayanan, seperti ketersediaan dan kompetensi sumber daya aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, implementasi standar operasional prosedur, serta dukungan regulasi, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai determinan kualitas pelayanan secara sistemik. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik yang dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data untuk memilah dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, penyajian data dalam bentuk matriks dan narasi deskriptif agar mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk mengidentifikasi pola, hubungan antar-tema, dan merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses wawancara mendalam, observasi lapangan, dan telaah dokumen pelayanan di KUA Kabupaten Merauke. Analisis difokuskan pada pengungkapan kualitas pelayanan pencatatan nikah berdasarkan dimensi SERVQUAL serta faktor-faktor struktural dan kebijakan yang memengaruhi pelaksanaannya. Penyajian hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual pelayanan di lapangan sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan yang relevan dan kontekstual.

**Tabel 1. Tingkat Keandalan Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kabupaten Merauke Berdasarkan Ketepatan Waktu dan Akurasi Administrasi**

| Indikator Keandalan              | Standar Pelayanan | Realisasi di Lapangan | Persentase |
|----------------------------------|-------------------|-----------------------|------------|
| Penyelesaian $\leq 5$ hari kerja | 15 berkas         | 9 berkas              | 60%        |
| Penyelesaian $> 5$ hari kerja    | —                 | 6 berkas              | 40%        |
| Berkas tanpa koreksi             | 15 berkas         | 10 berkas             | 67%        |
| Berkas dengan koreksi ulang      | —                 | 5 berkas              | 33%        |

Tabel ini menunjukkan bahwa hanya 60% berkas pencatatan nikah yang dapat diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan, sementara 40% lainnya mengalami keterlambatan. Selain itu, masih terdapat 33% berkas yang memerlukan koreksi ulang akibat ketidaktepatan administrasi, yang mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan di KUA Kabupaten Merauke belum berjalan optimal.

**Tabel 2. Persepsi Masyarakat terhadap Daya Tanggap dan Jaminan Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kabupaten Merauke**

| Dimensi        | Indikator Layanan            | Sangat Baik | Baik     | Cukup    | Kurang  | Total Responden |
|----------------|------------------------------|-------------|----------|----------|---------|-----------------|
| Responsiveness | Kecepatan respons petugas    | 5 (17%)     | 13 (43%) | 10 (33%) | 2 (7%)  | 30              |
| Assurance      | Kejelasan alur prosedur      | 4 (13%)     | 9 (30%)  | 10 (33%) | 7 (24%) | 30              |
| Assurance      | Transparansi biaya pelayanan | 3 (10%)     | 9 (30%)  | 10 (33%) | 8 (27%) | 30              |

Tabel 2 menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan KUA Kabupaten Merauke. Pada dimensi *Daya Tanggap*, 60% responden menilai respons petugas cepat atau sangat baik, namun 40% masih merasa layanan kurang cepat. Pada dimensi *Jaminan*, hanya 43%–40% responden menilai alur prosedur dan biaya layanan jelas dan transparan, sementara sisanya menilai cukup atau kurang. Hasil ini menegaskan perlunya perbaikan pada aspek kecepatan respons, sosialisasi prosedur, dan transparansi biaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Tabel Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kabupaten Merauke: Dimensi Empati, Bukti Fisik, dan Faktor Pendukung**

| Dimensi                 | Indikator Penilaian                          | Temuan Lapangan   | Persentase / Catatan                                    |
|-------------------------|--|---|---|
| Empati                  | Perhatian personal petugas                   | Petugas menunjukkan interaksi yang hangat, responsif, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan masyarakat                                   | 100% layanan menunjukkan perhatian personal             |
| Bukti Fisik (Tangibles) | Ruang layanan, perangkat teknologi, internet | Ruang pelayanan nyaman, perangkat komputer memadai, dan koneksi internet stabil mendukung proses administrasi                             | 90% proses dapat dilayani dengan fasilitas yang memadai |
| Faktor Pendukung Utama  | SDM, sistem informasi, koordinasi, akses     | Jumlah SDM cukup, sistem informasi digunakan secara optimal, koordinasi internal berjalan efektif, akses masyarakat terlayani dengan baik | Faktor pendukung utama mendukung 85% layanan            |

Kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke tergolong baik. Aparatur memberikan perhatian personal yang konsisten kepada setiap pemohon, sarana prasarana dan teknologi mendukung kelancaran proses administrasi, serta faktor struktural seperti jumlah SDM, koordinasi internal, dan penggunaan sistem informasi berfungsi optimal. Kondisi ini mencerminkan bahwa KUA Kabupaten Merauke mampu memberikan pelayanan yang efektif, ramah, dan memuaskan masyarakat.

### 3.2 Pembahasan

Keandalan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke ditunjukkan oleh masih adanya variasi waktu penyelesaian layanan serta ketepatan administrasi yang belum sepenuhnya seragam. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan berada pada fase transisi menuju standar layanan yang lebih stabil, di mana penerapan prosedur operasional telah berjalan namun belum sepenuhnya menghasilkan konsistensi kinerja di seluruh tahapan layanan. Variasi durasi pelayanan dipengaruhi oleh dinamika beban kerja dan karakteristik permohonan layanan yang beragam[7]. Pada kondisi tertentu, kompleksitas berkas dan kebutuhan verifikasi tambahan memerlukan waktu penanganan yang lebih panjang, sehingga berdampak pada perbedaan waktu penyelesaian antar pemohon meskipun berada dalam kerangka prosedur yang sama. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa akurasi administrasi secara umum telah terjaga, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek keseragaman pencatatan dan pengelolaan dokumen[8]. Hal ini mencerminkan bahwa sistem kerja telah berjalan, namun memerlukan penguatan melalui standarisasi praktik kerja yang lebih terstruktur. Dari perspektif tata kelola pelayanan publik, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa SOP telah menjadi acuan utama, tetapi belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai budaya kerja kolektif. Perbedaan pola implementasi prosedur antarpetugas menjadi faktor yang memengaruhi variasi hasil pelayanan, khususnya dalam aspek kecepatan dan ketepatan proses administrasi[9].

Keandalan pelayanan sangat berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memastikan konsistensi proses dan output layanan. Dalam konteks ini, keberadaan mekanisme evaluasi rutin dan pembelajaran organisasi menjadi elemen penting untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap stabil dan dapat diprediksi oleh masyarakat. Dengan demikian, peningkatan keandalan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke dapat diarahkan melalui penguatan standarisasi proses, optimalisasi pembelajaran internal, serta pemantauan kinerja berbasis indikator mutu, sehingga kualitas layanan dapat terus meningkat secara berkelanjutan tanpa mengesampingkan karakteristik lokal dan kebutuhan masyarakat. Daya tanggap aparatur dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke menunjukkan dinamika yang dipengaruhi oleh intensitas permohonan layanan dan pola distribusi pekerjaan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa respons terhadap masyarakat pada umumnya telah mengikuti alur pelayanan yang ditetapkan, namun kecepatan layanan bervariasi seiring dengan fluktuasi jumlah pemohon. Pada periode dengan volume layanan tinggi, proses pelayanan cenderung memerlukan waktu lebih lama, terutama pada tahapan verifikasi berkas dan pencatatan administrasi[10]. Kondisi ini menggambarkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kecepatan layanan ketika organisasi menghadapi lonjakan beban kerja. Dari sudut pandang manajemen pelayanan publik, variasi daya tanggap tersebut mencerminkan adanya keterkaitan erat antara kapasitas organisasi dan permintaan layanan

masyarakat[11]. Dalam situasi tertentu, keterbatasan kapasitas berimplikasi pada penyesuaian ritme pelayanan agar kualitas proses tetap terjaga.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aparaturnya memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif, yang tercermin dari upaya memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat dan mengarahkan pemohon terkait kelengkapan persyaratan. Meskipun demikian, intensitas interaksi tersebut turut memengaruhi durasi pelayanan pada setiap pemohon. Secara kelembagaan, daya tanggap aparaturnya tidak hanya ditentukan oleh jumlah personel, tetapi juga oleh sistem kerja, pembagian peran, serta dukungan sarana pendukung pelayanan. Oleh karena itu, kecepatan respon perlu dipahami sebagai hasil dari interaksi berbagai faktor struktural dan operasional dalam organisasi[12]. Peningkatan daya tanggap aparaturnya dalam pelayanan pencatatan nikah dapat diarahkan melalui penataan mekanisme kerja yang adaptif terhadap fluktuasi permintaan layanan, sehingga organisasi mampu menjaga keseimbangan antara kecepatan respon dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Jaminan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke secara umum ditopang oleh kapasitas profesional aparaturnya yang memadai, terutama dalam penguasaan substansi regulasi dan prosedur administrasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya memiliki pemahaman teknis yang cukup baik dalam melaksanakan tugas, sehingga secara normatif proses pelayanan telah berada dalam koridor ketentuan yang berlaku. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan dan komponen pembiayaan belum sepenuhnya merata[13]. Informasi mengenai standar pelayanan, waktu penyelesaian, serta struktur biaya belum tersampaikan secara optimal melalui media yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya pemohon dari wilayah pinggiran dan distrik terpencil. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi adanya ketidakpastian prosedural, di mana masyarakat merasa belum memperoleh kejelasan yang memadai mengenai tahapan pelayanan yang harus dilalui. Ketidakpastian ini bukan semata-mata disebabkan oleh substansi kebijakan, melainkan lebih pada keterbatasan mekanisme diseminasi informasi yang bersifat proaktif dan berkelanjutan.

Dari perspektif tata kelola pelayanan publik, transparansi informasi merupakan prasyarat utama bagi terbangunnya rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan[14]. Ketika standar pelayanan tidak dikomunikasikan secara terbuka dan konsisten, potensi munculnya asumsi negatif di tingkat masyarakat menjadi semakin besar. Penguatan aspek jaminan dan transparansi pelayanan perlu diarahkan pada optimalisasi strategi komunikasi publik, baik melalui penyediaan informasi tertulis di ruang layanan maupun pemanfaatan media digital yang mudah diakses. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat kepastian prosedural serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke.

Empati aparaturnya dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke tercermin melalui perhatian personal dan kesediaan membantu masyarakat dalam memahami prosedur layanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pola empati tersebut masih bersifat individual dan belum terintegrasi dalam kerangka sistem pelayanan yang terstandarisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi layanan sangat dipengaruhi oleh karakter dan inisiatif aparaturnya yang bertugas pada saat tertentu[15]. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, empati yang belum terlembaga berpotensi menimbulkan variasi pengalaman layanan antar pengguna, sehingga diperlukan penguatan budaya organisasi yang menempatkan orientasi pada pengguna sebagai bagian dari standar pelayanan formal.

Sarana dan prasarana pelayanan, termasuk ketersediaan ruang layanan, perangkat teknologi, serta dukungan jaringan internet, memainkan peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan pencatatan nikah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik dan infrastruktur teknologi informasi masih menjadi tantangan dalam upaya modernisasi pelayanan. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya penerapan sistem layanan berbasis digital dan belum optimalnya efisiensi proses administrasi, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan akurat di wilayah dengan akses geografis yang terbatas. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke dipengaruhi oleh keterkaitan antara faktor struktural dan faktor kebijakan. Faktor struktural meliputi ketersediaan dan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur fisik, serta sistem informasi pendukung, sementara faktor kebijakan mencakup kejelasan SOP, standar pelayanan, dan mekanisme pengawasan internal. Interaksi kedua faktor tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan reformasi yang bersifat integratif, adaptif terhadap konteks lokal, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke berada pada kategori baik dan mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna layanan. Aparaturnya dinilai memiliki kompetensi dan sikap profesional yang tercermin dari kemampuan memberikan informasi yang jelas, kesesuaian prosedur dengan standar operasional, serta kepastian waktu penyelesaian dokumen nikah. Masyarakat juga merasakan adanya empati dan kepedulian petugas dalam memfasilitasi kebutuhan administratif, khususnya bagi pasangan yang berasal dari wilayah terpencil. Selain itu, proses pelayanan telah menunjukkan tingkat transparansi yang memadai, baik dari aspek alur pelayanan maupun ketentuan biaya, sehingga secara umum pelayanan pencatatan nikah di KUA Kabupaten Merauke telah mencerminkan praktik pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



## 5. Daftar Pustaka

- [1] E. Rani and A. Prima, "Tinjauan Maqashid Al-Syariah terhadap Kepastian Hukum Pencatatan Perkawinan di KUA Kecamatan Bengalon," *AL-AMIYAH J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 02, pp. 217–226, 2025.
- [2] H. P. Mendrofa, B. Supriadi, S. H. Yustiari, A. F. Lubis, and M. Khairunnisa, "Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," *J. Kolaboratif Sains*, vol. 8, no. 1, pp. 537–545, 2025.
- [3] E. Sopyan and M. R. A. Putra, "Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan: Studi Kasus Dinas PUPRP Kabupaten Ciamis," *PAMARENDA Public Adm. Gov. J.*, vol. 5, no. 1, pp. 139–155, 2025.
- [4] A. Nurhuda, F. Firmansyah, and M. S. H. Napis, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama," *J. Gov. Public Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 76–89, 2023.
- [5] A. H. K. Alam, "Evaluasi dan Pengembangan Program Revitalisasi KUA sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat," *J. Ilm. GEMA PERENCANA*, vol. 3, no. 2, pp. 189–218, 2024.
- [6] S. Ramadhani, "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Prinsip Good Governance," *J. Ilmu Sos. Dan Hum.*, vol. 3, no. 1, pp. 75–84, 2025.
- [7] F. A. Lestari and D. S. Widiarto, "PERAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 MUARA BUNGO," *J. LENSEA MUTIARA Komun.*, vol. 9, no. 2, pp. 153–168, 2025.
- [8] A. N. Qolby and Y. Taufik, "Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung," *Apl. Adm. Media Anal. Masal. Adm.*, pp. 59–70, 2025.
- [9] M. I. Y. A. Pasaribu, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau," *J. Ris. Akunt. Politika*, vol. 7, no. 3, pp. 742–750, 2024.
- [10] N. R. Safitri and N. Rahmawati, "Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Pasien Baru di Puskesmas Gangga," *J. SIKAP (Solusi Ilm. Kebijak. dan Adm. Publik)*, vol. 12, no. 02, pp. 23–28, 2024.
- [11] A. Umar, J. Juharni, and S. Bahri, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan," *Paradig. J. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 6–11, 2025.
- [12] A. H. Khotimah and R. A. Fitri, "Organizational Structure Dynamics: Implications for Operational Effectiveness and Efficiency," *CAKRAWALA Manag. Sci. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 18–28, 2025.
- [13] A. Salsabila *et al.*, "Analisis Pemahaman Masyarakat Dusun Pirusa Tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)," *J. Med. Med.*, vol. 4, no. 4, pp. 1077–1091, 2025.
- [14] N. Permatasari and A. Novelin, "Penerapan Teknologi Blockchain Dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan Keamanan, Transparansi, Dan Kepercayaan Masyarakat Melalui Website Onlinepajak," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 10, no. 14, pp. 764–773, 2024.
- [15] S. Haifa and M. Firdaus, "Kepemimpinan Camat Dalam Menentukan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimahi Tengah," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 10, no. 4, pp. 849–863, 2025.