

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KUA KECAMATAN LANDASAN ULIN

Fadilla Noor Febyna¹, Sitna Hajar Malawat², Junaidy³

¹Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NPM. 19120136

²Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NIDN. 1109089201

³Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NIDN. 1102088702

E-Mail: febyambarita2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin. Masalah yang diteliti adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi yang ada di KUA, serta faktor kendala dalam Kualitas Pelayanan Administrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan kepustakaan. Analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin sudah berjalan dengan baik, berdasarkan tolak ukur teori konsep kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Abror 2021) ada 5 (lima) indikator yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan, Pelayanan Kantor Urusan Agama

ABSTRACT

This research is related to the quality of marriage administration services at the Office of Religious Affairs, Landasan Ulin District. The problem studied is how is the Quality of Administrative Services in KUA, as well as the constraints in the Quality of Administrative Services. The research method uses a qualitative descriptive type approach. Data collection techniques through interviews, observation and literature. Data analysis uses three streams of activities that occur simultaneously, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the Service Quality of the Marriage Administration Office of Religious Affairs, Landasan Ulin District, has been going well, based on benchmarks of the concept theory of public service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry (in Abror 2021) there are 5 (five) indicators, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Keywords: Quality of Marriage Administration Services, Religious Affairs Office Services

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima sendiri mengandung arti sebagai salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat

Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Ada 5 (lima) hal yang berhubungan dengan kualitas jasa yang dapat diuraikan, antara lain yaitu, keandalan yang artinya kemampuan untuk memberikan layanan yang terpercaya dan efisien, keyakinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang untuk dapat dipercaya oleh pelanggan, empati merupakan suatu usaha untuk mengetahui perasaan orang lain serta memberi kepedulian dan perhatian. Berwujud yang artinya tampilan personil, peralatan, fasilitas, dan media komunikasi. Menurut asumsi para ahli tersebut, bisa diketahui bahwa alat ukur atau indikator yang dipakai untuk menilai kualitas jasa

meliputi 5 hal yaitu andal, tanggap, yakin, wujud dan empati.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Urusan Agama yang berada di Kecamatan Landasan Ulin ini sangat berpengaruh besar bagi masyarakat sekitar. Oleh karena itu dalam mengatur dan menjalankan pelayanannya harus baik. Kantor Urusan Agama tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata Masyarakat.

Secara umum kualitas skill SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di berbagai jajaran Kementerian Agama khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin masih rendah seperti; adanya staf pegawai yang sudah tidak berusia produktif serta jenjang pendidikan terakhir pegawai yang tidak relevan dengan tugas yang diemban, sehingga kondisi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai tersebut umumnya bukan berasal dari jurusan pengelola administrasi perkantoran, sehingga memunculkan banyak persoalan dalam hal pelayanan administrasi dan juga

mempengaruhi ketepatan, kecepatan dan keakuratan pelaksanaan tugas bidang administrasi.

Pada Kecamatan Landasan Ulin Jumlah Penduduk 64.006 jiwa. Di Kecamatan Landasan Ulin memiliki 4 Kelurahan. Adapun pasangangan pengantin di Kecamatan Landasan Ulin tiap tahunnya sebanyak 394 pasangan.

Menurut Moenir (2002: 82) Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan admnistrasi pernikahan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, dan faktor sarana pelayanan.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi tersebut ditemukan permasalahan pada pelaksanaan administrasi yaitu kurangnya masyarakat yang paham terhadap SOP di KUA, Selain persoalan kurangnya masyarakat dalam memperhatikan SOP, fenomena lainnya adalah nikah di bawah tangan. Menurut Panitera Muda Hukum Pengadilan Kelas 1A Watampone, "Sekitar 70 hingga 80 persen pengantin tidak dilengkapi dengan buku nikah. Itu dikarenakan ada imam setelah menikahkan pasangan pengantin, tidak melanjutkan pencatatan ke KUA." Pelaksanaan administrasi pada masyarakat menghadirkan suatu perwujudan tertentu pada masyarakat berkembang. Sebuah administrasi di sudut lembaga akan berdampak positive jika proses berjalan dengan baik.

Melihat peristiwa diatas, menjadi pusat perhatian untuk diamati dan diteliti guna mendapatkan informasi tentang permasalahan sehingga mengakibatkan penyelewengan suatu aturan didalam masyarakat dan dapat menghambat proses pelaksanaan dari kinerja pemerintahan yang dimaksud adalah kantor urusan agama.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep Kualitas Pelayanan: Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas juga merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan. Secara garis besar terdapat empat pokok dalam konsep ini, yaitu: a. Kecepatan b. Ketepatan c. Keramahan d. Kenyamanan. Keempat unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan. Penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan (Saefullah, 1999:9). Dalam hubungan ini, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah

2. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik (public service) pada intinya berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk orang banyak (masyarakat). Pelayanan tersebut bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak lain atas nama pemerintah. Karena menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pelayanan publik memerlukan konsep, desain, tata nilai, dan sistem yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat pribadi (private).

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan

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

3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

Supranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu: “meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan juga dapat dipercaya, koresponsifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi” (Supranto, 1997).

4. Konsep Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari institusi pemerintah yang bertugas

memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

KUA juga menjadi line terdepan di Kementerian Agama, di katakan sebagai unit kerja terdepan, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai kementerian agama memiliki tugas menangani urusan di bidang keagamaan, salah satunya di bidang perkawinan yaitu melaksanakan pengawasan nikah dan rujuk,

5. Konsep Pengurusan Administrasi Pernikahan

Pada prinsipnya administrasi pernikahan bukan untuk menentukan sah atau tidaknya perkawinan. Namun, apabila dihubungkan dengan perintah Allah swt, terkait mengikuti pemimpin, maka administrasi pernikahan merupakan salah satu syarat pernikahan dalam konteks sosialnya perintah Tuhan, sedangkan konteks individunya, administrasi tidak masuk kategori wajib sahnya suatu pernikahan.

Administrasi pernikahan disini dimaksudkan untuk menjaga kemaslahatan rakyatnya terutama dalam bidang pernikahan yang sejalan dengan tujuannya yaitu mewujudkan keluarga yang penuh cinta, khususnya cinta akan dia yang maha cinta. Pentingnya persoalan administrasi pernikahan bagi pasangan yang tidak dapat membuktikan pernikahan dengan akta nikah (misalnya, akta nikah merupakan salah satu output administrasi pernikahan) pernikahan tidak punya legalitas untuk mengklaim hal akibat timbulnya pernikahan.

6. Konsep Pencatatan Pernikahan

Pencatatan nikah dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan yang merupakan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Pencatatan pernikahan memiliki tahap – tahap seperti pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan pencatatan nikah dan penyerahan buku nikah

7. Indikator Variabel Penelitian

Sebagai Landasan untuk memecahkan masalah dalam penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Landasan Ulin Dalam Pengurusan Administrasi Pernikahan. Maka penulis mengambil teori dari Zeithaml dan Bitner. Adapun variable dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), Kualitas Pelayanan KUA *Tangibles* (Bukti fisik).

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskripsi dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan yang

memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Tipe deskriptif didasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat peneliti melakukan penelitian kemudian menganalisisnya dan membandingkan dengan kenyataan yang ada dengan teori, dan selanjutnya menarik kesimpulan.

3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan sejak bulan maret 2023 hingga bulan mei 2023 untuk memperoleh dan mengumpulkan data, kemudian tempat pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu Kantor Urusan Agama Landasan Ulin, Jl. Trikora No. 195, Guntungmanggis, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan informan yang kemudian dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan – laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumen yang berasal dari objek penelitian dan literature atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja melalui teknik pengumpulan data.

Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan landasan ulin dalam pengurusan administrasi pernikahan

2. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis

akademik dan seni yang telah ada.”(Sugiyono,2005:83).

3. Wawancara

Menurut Moelong (2012:186) menjelaskan bahwa: Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Sedangkan menurut Menurut Koentjaraningrat (1985), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa kualitatif. Berikut merupakan tahapan yang dipakai untuk menganalisa data:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang tepat, dan dapat membantu seorang peneliti dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan difokuskan pada pelaksanaan Pengurusan Administrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat deskriptif. Informasi yang didapat dilapangan disajikan kedalam teks dengan

sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan yang tidak disesuaikan dengan fakta yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk dapat menyajikan data yang telah direduksi dengan tepat dan benar keadaan yang sebenarnya dilapangan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya (Sugiyono, 2014:249).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Setelah semua data berkenaan dengan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin, maka ditarik kesimpulan yang bersifat sempurna. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori yang pendukung yang relevan dengan penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Landasan Ulin

Kantor Urusan Agama yang berada di Jl. Trikora No.195, Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70721. Kecamatan Landasan Ulin merupakan kecamatan terluas kedua setelah kecamatan Cempaka. Luasnya 92,42 km² atau 7347 Ha atau sekitar 23,89 % dari luas wilayah kota Banjarbaru. Letak geografisnya terdapat pada 3°27'5" LS dan 114°45'0" BT.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 22 tahun

2001 Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru merupakan perangkat Pemerintah Kota Banjarbaru yang diberi tugas untuk melaksanakan fungsi administrasi yang ada di Kota Banjarbaru

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin

Ada beberapa indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin. Indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini berdasarkan Teori Zeithaml dan Parasuraman Berry, (Dalam Abror 2021).

Ada 5 indikator yang akan penulis gunakan dalam mencari hasil dari penelitian ini yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan untuk mengetahui hasil dari indikator tersebut peneliti akan jabarkan sebagai berikut :

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah cukup optimal karena tidak mempersulit waktu dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin belum cukup optimal karena kurangnya kursi sehingga Masyarakat lain menunggu di samping ruang pelayanan. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi KUA

Kecamatan Landasan Ulin belum cukup baik dikarenakan penulisan nama atau tanggal lahir yang terkadang masih saja salah dalam penulisan.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin maka dapat disimpulkan bahwa indicator Teori Dari Zeithaml dan Parasuraman Berry,(Dalam Abror 2021) Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di KUA Kecamatan Landasan Ulin diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin berada pada kategori belum cukup baik dikarenakan ditemukannya dalam bukti fisik yaitu kurangnya fasilitas di ruang pelayanan, dan pegawai harus teliti dalam pengurusan administrasi sehingga tidak ada kesalahan dalam pengurusan administrasi pernikahan.

2. Keadaan (*Realibility*)

Menurut hasil wawancara dengan staff pelayanan menyatakan kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah baik dikarenakan SOP yang ada di KUA sudah terlaksana, dan pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah baik dikarenakan saat mengurus pernikahan tidak bebani waktu yang lama dan dipersulit.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin maka dapat disimpulkan bahwa indikator Teori dari Zeithaml dan Parasuraman Berry (Dalam Abror

2021) Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di KUA Kecamatan Landasan Ulin bahwa para pegawai sudah benar – benar melayani masyarakat dengan sebaik mungkin ketika apa yang dibuthkan oleh masyarakat bahkan tujuan mereka ingin berkunjung ke KUA Kecamatan Landasan Ulin. Artinya apa yang telah dilakukan oleh pihak KUA khususnya pegawai telah sesuai dengan kualitas pelayanan itu sendiri.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah berusaha secara optimal terkait dalam menjelaskan dengan jelas Ketika masyarakat yang masih belum paham tentang pendaftaran pernikahan. Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah berusaha secara optimal karena waktu diberikan informasi tentang pernikahan mudah dipahami dan respon pegawai saat melayani cepat.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Indikator Teori dari Zeithaml dan Parasuraman Berry (Dalam Abror 2021) dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu sangat berarti dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari aspek daya tanggap KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah cukup baik jika ditinjau dari hasil wawancara. Penjelasan salah satu pegawai KUA bahwa dari KUA sendiri berusaha cepat tanggap dalam melayani Masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut hasil wawancara dengan Kepala KUA menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah baik dikarenakan saat penerimaan buku nikah sudah diusahakan setelah nikah langsung terbit, dan juga data masyarakat terjamin kerahasiannya. Kemudian menurut hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah berjalan dengan baik karena pegawai memberikan jaminan terhadap pelayanan agar dapat terselesaikan dan tergolong mudah.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin maka dapat disimpulkan bahwa indicator Teori dari Zeithaml dan Parasuraman Berry (Dalam Abror 2021) dari terlaksananya jaminan pelayanan sudah menunjukkan profesionalitas pegawai KUA dalam melayani masyarakat, selain itu juga menunjukkan bahwa pihak KUA telah memberikan jaminan dengan sebaik mungkin.

5. Empati (*Empathy*)

Menurut hasil wawancara dengan Kepala KUA menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah berusaha lebih baik namun masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang perubahan status. Kemudian menurut hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Landasan Ulin sudah cukup baik karena saat masyarakat

meminta saran terhadap masalah langsung dilayani hingga paham dan saat memberikan informasi yang diberikan pendaftaran nikah lengkap.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin maka dapat disimpulkan bahwa Aspek empati yang dijalankan oleh pihak KUA Kecamatan Landasan Ulin didasari pada pelayanan yang baik yakni dapat memberikan kepercayaan dari masyarakat ketika diberikan pelayanan. Keramahan petugas, dan kebaikan, masing-masing perilaku pemberian pelayanan yang santun dan ramah kepada Masyarakat.

3. Faktor Penghambat Yang Dihadapi Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin

1. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang melayani di Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin, hal tersebut tentu menjadi kendala saat melayani masyarakat yang banyak sedangkan pegawai di KUA Kecamatan Landasan Ulin yang memberikan pelayanan hanya ada 2 pegawai. Dengan adanya hambatan keterbatasan pegawai dimana saat pegawai KUA ada yang sedang sakit dan berhalangan hadir dikantor hal tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Landasan Ulin, terlebih apa bila jumlah masyarakat yang mengurus administrasi pelayanan ramai terpaksa menundanya.

2. Dapat dilihat dari dimensi berwujud bahwa masih ada terdapat kekurangan pada fasilitas misalnya sarana tempat tunggu sehingga menjadikan masyarakat harus berdiri menunggu diluar sebelum mendapatkan giliran pelayanan jika diruang pelayanan administrasi penuh atau dibatasi saat masuk.
3. Ada pada persyaratan yang diberikan masyarakat pada pihak KUA seperti KK, KTP, Akta Kelahiran yang tidak valid atau tidak sama sehingga membuat kami memutuskan untuk menggunakan identitas KTP yang digunakan pengantin. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi sehingga kamu sulit mengisi identitasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di KUA Kecamatan Landasan Ulin sebagai berikut:

1. Dilihat dari Indikator yang dilakukan Kantor Urusan Agama belum berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi administrasi maupun dari segi standar operasional pelayanan yang ditetapkan, tetapi terkadang masih saja salah dalam penulisan dan kurangnya fasilitas di ruang Masyarakat
2. Adapun faktor kendala pada Kualitas Pelayanan KUA yakni fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai, kemampuan staf yang bertugas administrasi di KUA sehingga ada beberapa orang yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebelumnya cukup baik

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafie. 2006. Ilmu Administrasi Publik, Edisi Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Utami, Rezky Putri. 2012, Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Di Kua Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Ilmu Administrasi Negara: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Abror, M. D. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167-180.
- Dermawan, M. R. (2020). Pengelolaan Administrasi Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Irfan, F (2021) Pedoman wawancara Kantor Urusan Agama
- Oktavia, Dinda, (2020) "Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya"
- Putra, B. S., & SUSKA, E. (2020). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota

- Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rijali, Ahmad. 2018. Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah, 17(33).
- Rofi'ah, R. A. (2020). PETA KEAGAMAAN KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS (Analisis Atas Peran Pegawai KUA dalam Pengelolaan Administrasi Pernikahan di KUA Kemranjen Tahun 2018) (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Susanti, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan), Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019 (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, 1(2), 72316.
- Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 22 tahun 2001 Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru
- Undang-Undang No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Undang-Undang PMA No.11 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 Tentang tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam untuk wilayah kecamatan.
- Undang-Undang Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
- Undang- Undang pasal 3 PMA Nomor 36 Tahun 2016 Ayat 1 Tentang Fungsi KUA di Kecamatan
- Kemenagtuban(2021) Tugas KUA <https://kemenagtuban.com/2021/03/19/tugas-kua-bukan-hanya-pencatat-nikah/>
- Detik.com(2021) Syarat dan Prosedur Pernikahan di KUA <https://www.detik.com/jateng/berita/d6399437/catat-lur-ini-syarat-dan-prosedur-pendaftaran-nikah-di-kua>
- Katadata.co.id(2022) Penelitian Deskriptip <https://katadata.co.id/iftitah/berita/624689b762261/pengertian-penelitian-deskriptif-ciri-ciri-jenis-dan-pelaksanaannya>
- Profil Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru