

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*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- 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.

Jurnal

- 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.

Perundang – undangan

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

Website

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/d-6399437/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>

Refrensi Dari Instansi

Profil Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru