



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN PENDAFTARAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

Ummi Khairun Nisa^{a*}, Februati Trimurni^b

^a Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Administrasi Publik; ummikhairun@students.usu.ac.id, Universitas Sumatera Utara; Jl. Tri Dharma No.9, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan

^b Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Administrasi Publik; februati@usu.ac.id, Universitas Sumatera Utara; Jl. Tri Dharma No.9, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan

* Penulis Korespondensi: Ummi Khairun Nisa

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services in the administration of marriage registration at the Office of Religious Affairs (KUA). Marriage administrative services represent a form of public service that directly interacts with the community and serves as an important indicator in assessing the performance of government institutions. Common issues in marriage registration services include limited facilities and infrastructure, insufficient human resources, and a lack of public understanding regarding administrative procedures. This research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of marriage registration services at the KUA has generally been implemented quite well based on the indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, improvements are still needed in service facilities, service efficiency, and the optimization of information technology utilization to enhance public satisfaction.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Marriage Registration, Office of Religious Affairs (KUA)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA). Pelayanan administrasi pernikahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat dan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan pendaftaran nikah antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran nikah di KUA secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam aspek fasilitas pelayanan, efektivitas waktu pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Nikah, KUA.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan di Indonesia, pelayanan publik telah diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Ketentuan ini menjadi landasan hukum bagi

seluruh instansi pemerintah, termasuk Kantor Urusan Agama (KUA), dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Kantor Urusan Agama memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi pernikahan bagi masyarakat Muslim. Pendaftaran nikah tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki implikasi hukum yang berkaitan dengan kepastian status perkawinan, perlindungan hak suami-istri, serta legalitas anak yang dilahirkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam pengurusan pendaftaran nikah menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung tertib administrasi dan kepastian hukum.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Dalam praktiknya, pelayanan pendaftaran nikah di KUA masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia yang terbatas, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan pendaftaran nikah di KUA berdasarkan indikator kualitas pelayanan serta mengidentifikasi kendala dan upaya peningkatan pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Republik Indonesia, 2009). Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan banyak dikembangkan dalam teori manajemen pelayanan. Menurut Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Selain itu, Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, cepat, dan tepat. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan itu sendiri.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi dasar dalam menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama dalam penelitian ini.

2.3 Pelayanan Pendaftaran Nikah di KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dan pencatatan pernikahan bagi masyarakat Muslim. Pelayanan pendaftaran nikah tidak hanya berkaitan dengan administrasi, tetapi juga memberikan kepastian hukum terhadap status perkawinan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di KUA harus memenuhi prinsip efektif, efisien, transparan, dan akuntabel agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena pelayanan dari perspektif aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data penelitian diperoleh melalui teknik observasi langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran nikah, wawancara dengan pegawai KUA serta masyarakat yang melakukan pendaftaran, dan dokumentasi berupa arsip, data administrasi, serta

dokumen pendukung lainnya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna menghasilkan gambaran yang sistematis dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik. Analisis dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teori kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kelebihan dan kendala yang masih dihadapi dalam proses pelayanan administrasi pernikahan.

4.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, termasuk fasilitas fisik, ruang pelayanan, peralatan administrasi, serta penampilan pegawai. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bukti fisik merupakan elemen awal yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama dalam pelayanan pendaftaran nikah secara umum telah tersedia, seperti ruang pelayanan, meja administrasi, serta dokumen pendukung lainnya. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada ruang tunggu yang belum sepenuhnya nyaman ketika jumlah pendaftar meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar telah terpenuhi, peningkatan kualitas fisik pelayanan masih diperlukan guna mendukung kenyamanan masyarakat.

Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan sarana prasarana menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran nikah di KUA.

4.2 Reliability (Keandalan)

Reliability berkaitan dengan kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan (Parasuraman et al., 1988). Keandalan menjadi indikator penting karena berhubungan langsung dengan ketepatan administrasi dan kepastian hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas KUA telah melaksanakan pelayanan pendaftaran nikah sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Proses verifikasi berkas, pencatatan, serta penjadwalan dilakukan secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan telah berjalan cukup baik.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah pendaftar menjelang hari-hari tertentu, waktu pelayanan menjadi relatif lebih lama. Situasi ini mengindikasikan perlunya optimalisasi manajemen pelayanan agar keandalan tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan volume pelayanan.

4.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Tjiptono, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian, petugas KUA menunjukkan sikap responsif dalam memberikan informasi terkait persyaratan pendaftaran nikah serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen. Namun, masih ditemukan masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi sehingga memerlukan penjelasan berulang dari petugas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun daya tanggap petugas sudah baik, diperlukan strategi komunikasi dan sosialisasi yang lebih efektif, misalnya melalui pemanfaatan media informasi atau teknologi digital agar masyarakat lebih memahami prosedur sebelum datang ke KUA.

4.4 Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap aparaturnya dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Dalam pelayanan pendaftaran nikah, aspek ini sangat penting karena berkaitan dengan legalitas dan kepastian hukum perkawinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di KUA telah memberikan kepastian hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Transparansi biaya serta kejelasan prosedur turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, aspek jaminan dalam pelayanan pendaftaran nikah telah berjalan cukup baik dan memberikan rasa aman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

4.6 *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat secara individual (Hardiansyah, 2018). Pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikatif menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas KUA berupaya memberikan pelayanan yang ramah serta membantu masyarakat dengan sikap yang komunikatif. Interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif.

Namun demikian, peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal tetap diperlukan agar pelayanan menjadi lebih humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Empati yang konsisten akan memperkuat citra positif KUA sebagai institusi pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama telah berjalan cukup baik sesuai dengan indikator kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan pendaftaran nikah, diperlukan adanya pembenahan sarana dan prasarana guna menunjang kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan profesional menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi juga perlu dioptimalkan, khususnya dalam penyampaian informasi prosedur dan persyaratan pendaftaran nikah agar masyarakat lebih memahami alur pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.)*. New York: Routledge.
- [2] Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [5] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [7] Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

- [9] Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- [12] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.