

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KUA Kecamatan Kusan Hulu

1. KUA Kecamatan Kusan Hulu

KUA Kecamatan Kusan Hulu merupakan salah satu dari 10 KUA kecamatan yang ada di Kabupaten Tanah Bambu. KUA Kecamatan Kusan Hulu sendiri sementara membawahi dua kecamatan, yakni Kecamatan Kusan Hulu dan juga Kecamatan Teluk Kepayang. Hal tersebut karena Kecamatan Teluk Kepayang masih belum memiliki KUA sendiri dan sebelumnya merupakan bagian dari Kecamatan Kusan Hulu. KUA Kusan Hulu sendiri merupakan KUA yang jauh dari keramaian sehingga akses dan sarana prasarana masih sulit untuk diperbaiki.

Pada tahun 2016, jumlah penduduk Kecamatan Kusan Hulu sebanyak 16.861. Selain penduduk lokal, biasanya terdapat sejumlah kecil suku Banjar dan juga Dayak, daerah tersebut juga dihuni oleh pendatang dari Jawa dan Bali. Empat dari 20 desa di Kecamatan Kusan Hulu didasarkan pada apa yang semula merupakan pemukiman sementara (UPT). Desa-desa di sekitar Karang Mulya, Harapan Jaya, Wonorejo dan Karang Sari. Desa lain: Bakarangan, Lasung, Sungai Rukam, Manuntung, Anjir Baru, Binawara, Pakakan, Tibarau, Panjang, Tapas, Durasan Benjai, Guntong, Tilak Kaipiang, Hatiaif, Tamunih dan Batu Bulan sebagian besar dihuni oleh penduduk setempat.

Selebihnya terkait profil KUA Kecamatan Kusan Hulu masih belum memiliki dokumen yang lengkap sehingga data terkait informasi KUA Kecamatan Kusan Hulu sangat terbatas.

2. Visi dan Misi KUA Kecamatan Kusan Hulu

Berdasarkan hasil observasi yang peroleh bahwa KUA Kecamatan Kusan Hulu masih belum memiliki data lengkap dan khusus terkait profil KUA, sehingga untuk Visi dan Misi KUA Kecamatan Kusan Hulu pada dasarnya menjalankan Visi dan Misi dari Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

3. Data Kepegawaian KUA Kecamatan Kusan Hulu

Dari data dokumentasi yang peroleh bahwa data kepegawaian KUA Kecamatan Kusan Hulu tidak lengkap dan hanya ada data kepegawaian pada tahun 2015. Oleh karenanya melakukan observasi terkait data kepegawaian KUA Kecamatan Kusan Hulu yang uraikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1.

Data Pegawai KUA Kecamatan Kusan Hulu

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Soleman, S.H.I., M.H	Kepala KUA	
2.	Misra, S.Pd.I., M.M.	Penghulu	
3.	Siti Mariana, S.Pd.I.	Administrasi Umum	
4.	Tri Utami Rinawati, S.Sos	Staf	

Sumber: Data Observasi KUA

4. Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Kusan Hulu

Berdasarkan hasil observasi bahwa KUA Kecamatan Kusan Hulu tidak memiliki data tertulis dan khusus terkait jumlah sarana dan prasarana yang ada di KUA. Oleh karena itu tidak mendapatkan data dokumentasi terkait sarana dan prasarana KUA Kecamatan Kusan Hulu, akan tetapi melakukan observasi untuk memperoleh data tersebut yang uraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2.

Data Sarana Prasarana KUA Kecamatan Kusan Hulu.

No.	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
Ruangan:			
1.	Balai Nikah	1	Baik
2.	Ruang Kepala KUA	1	Baik
3.	Ruang Tunggu	1	Baik
4.	Ruang Staf dan Administrasi	1	Baik
5.	Kamar Mandi	1	Baik
Fasilitas:			
	Meja Pegawai	4	3 Baik, 1 Kurang
	Meja Tamu	1	Baik
	Kursi Pegawai	4	Baik
	Kursi Tamu	4	Baik
	Lemari	5	Baik
	Komputer	3	Baik
	Printer	2	Baik
Papan Informasi			
	Visi dan Misi	-	
	Data Pegawai	1	Kurang baik dan belum diperbarui
	Prosedur Pendaftaran Nikah	1	Baik
	Persyaratan Layanan di KUA Kecamatan Kusan Hulu	1	Baik
	Syarat dan Rukun Nikah Menurut Hukum Islam	1	Baik
	Informasi Biaya Nikah/Rujuk	1	Baik

Sumber: Data Observasi KUA

B. Hasil Penelitian

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pihak KUA terkait dengan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu. Wawancara dengan pihak KUA dilakukan dengan Kepala KUA sendiri dan dua orang pegawai. Guna menjadikan data lebih akurat wawancara juga dilakukan dengan masyarakat Kecamatan Kusan Hulu untuk menilai pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

Pelayanan publik merupakan sebuah ketentuan wajib yang harus dilaksanakan di sebuah lembaga atau instansi khususnya Kantor Urusan Agama. KUA Kecamatan Kusan Hulu berusaha memberikan pelayanan publik semaksimal mungkin terhadap masyarakat Kecamatan Kusan Hulu, wawancara dilakukan dengan kepala KUA Kecamatan Kusan Hulu, pegawai KUA dan juga masyarakat sekitar terkait beberapa aspek pelayanan publik yang ada di KUA.

1. Kepala KUA

Kepala KUA menyatakan bahwa pelayanan yang ada di KUA terbuka dan sangat jelas, karena setiap masyarakat yang ingin bertanya terkait KUA, pendaftaran nikah, pencatatan nikah, wakaf, dan sebagainya akan dilayani oleh KUA dengan sebaik-baiknya.

“Pelayanan di KUA sangat terbuka dan jelas, setiap masyarakat yang ingin bertanya perihal apa yang akan menjadi tugas KUA maka akan dilayani. Setiap pegawai di KUA juga berusaha memberikan informasi dan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat Kecamatan Kusan Hulu, adapun jika ada beberapa hal yang pegawai tersebut kurang mengetahui maka saya sendiri yang akan melayani masyarakat jika ada waktu. Biasanya para pegawai terkendala dengan bahasa, karena masyarakat Kusan Hulu ini luas apalagi sebelum adanya kecamatan baru yakni Teluk Kepayang. Meskipun mayoritas masyarakat Kusan Hulu suku Banjar, tidak sedikit juga adanya suku lain seperti Jawa, Madura, dan juga Bugis. Oleh karena

itu para pegawai terkadang terkendala bahasa, ketika bahasa yang dikuasai adalah bahasan Banjar sedangkan masyarakat kurang mengetahui bahasa Banjar”.¹

Kemudian beliau menjelaskan bahwa pelayanan publik di KUA dilaksanakan berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang ada dalam ketentuan hukum. Meskipun begitu KUA sendiri masih belum dapat melaksanakan pelayanan publik secara keseluruhan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, hal tersebut karena adanya keterbatasan SDM dan kualitasnya disamping bahwa pelayanan yang paling sering diberikan adalah pelayanan dalam bidang perkawinan.

“Untuk pelayanan yang dilaksanakan di KUA itu pada dasarnya banyak ya, akan tetapi jika melihat di KUA Kecamatan Kusan Hulu 80% berfokus pada pelayanan dalam bidang pernikahan. Kami pun juga melayani pelayanan dalam bidang wakaf, dan bidang lainnya sesuai dengan ketentuan. Namun, ada beberapa pelayanan yang kami sendiri tidak bisa layani seperti penentuan arah kiblat dan produk halal. Biasanya arah kiblat dilakukan oleh orang yang ahli dalam bidangnya, dan itu pun bersama-sama dengan KEMENAG Kabupaten. Produk halal sendiri pada dasarnya diserahkan ke MUI”.

Bapak Soleman sendiri berkeyakinan bahwa KUA menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi inti, sesuai dengan hukum yang berlaku. Kepentingan umum untuk memiliki akses ke layanan KUA di sektor ini kependudukan, seperti pencatatan perkawinan sampai saat ini pada umumnya bukan oleh kedua mempelai, tapi dibuat dan melibatkan pemangku kepentingan, pegawai KUA yakni Pembantu Pegawai Pencatat Nikah dan Kematian (P3NK).

¹ Soleman, *Wawancara Pribadi*, Kepala KUA Kecamatan Kusan Hulu, 27 Oktober 2021.

Terkait peran dan fungsi yang dijelaskan oleh beliau bahwa pihak KUA Kecamatan Kusan Hulu sendiri menerima aduan dari masyarakat, baik itu pertanyaan ataupun pengaduan lainnya. KUA juga menerima segala masukan dan saran dari masyarakat, karena hal tersebut merupakan bentuk kewajiban KUA sebagai bagian dari instansi pemerintah.

“Segala pelayanan baik itu dari hal pengaduan, masukan, dan juga saran akan diterima dengan baik oleh KUA. Saya sendiri meyakini bahwa KUA akan maju dengan adanya dukungan dari masyarakat, kritik dan saran pun akan selalu diterima karena itu merupakan bentuk peduli masyarakat dengan pelayanan yang ada di KUA. Oleh karena itu KUA juga akan berusaha mempertimbangkan segala aduan, masukan, kritikan, dan juga saran dari masyarakat dan berusaha untuk memberikan tindak lanjut terhadap hal tersebut”.²

“Kami memberikan pelayanan dengan semaksimalnya. Adapun ketika masyarakat tidak mengerti dan memahami prosedur dan pelayanan dari KUA, kami tetap menjelaskan dengan sepuh hati. Misalnya terkait kendala tadi, bahwa adanya kesalahan dalam data dari masyarakat sedangkan mereka ingin cepat menikah. Kami pun berusaha untuk menjelaskan bahwa kendala tersebut harus diselesaikan oleh masyarakat sendiri yakni memperbaiki data seperti Ijazah di sekolah terakhir mereka, atau memperbaiki data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu”.³

Wawancara juga dilakukan terkait seputar sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

“Karena keterbatasan ruang ya, mungkin menjadi kendala bagi kami. Sarana dan prasarana juga nampak masih belum terpenuhi, semua papan informasi masih belum di *update* atau diperbarui. Sarana dan prasarana kami akui juga belum lengkap. Jika dibandingkan dengan KUA lain pasti masih jauh, informasi di KUA seharusnya lengkap bahkan memiliki brosur terkait informasi pelayanan di KUA”.⁴

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

Kepala KUA menjelaskan jika dinilai dari segi keamanan, sarana dan prasarana di KUA sudah aman. Sebaliknya jika ditinjau dari kenyamanan bahwa sarana dan prasarana di KUA nampak belum nyaman yang diharapkan.

Untuk mengatasi permasalahan mengenai sarana dan prasarana, KUA Kecamatan Kusan Hulu masih mengkoordinasikan kepada Kementerian Agama Kabupaten untuk mendapatkan bantuan baik itu dana ataupun berbentuk objek untuk kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di KUA.

“Dari segi keamanan Insya Allah sarana prasarana aman, akan tetapi jika kenyamanan belum bisa disebut nyaman. Apalagi jika dinilai dari sudut pandang masyarakat nampak masih belum. Kami berharap bahwa akan ada bantuan dari Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu untuk dapat membantu melengkapi sarana dan prasarana yang ada di KUA, baik berupa dana ataupun benda atau objek. Hal ini demi kenyamanan masyarakat, karena tidak mungkin kami mengeluarkan dana pribadi untuk melengkapi sarana dan prasarana yang ada di KUA. Oleh karena itu dukungan dari pemerintah sangat dibutuhkan”.⁵

Kepala KUA Kecamatan Kusan Hulu menjelaskan bahwa pelayanan KUA kepada masyarakat telah terlaksana dengan baik, pihak KUA memberikan pelayanan dari pendaftaran nikah sampai dengan akad nikah baik itu di KUA maupun akad nikah di rumah. Beliau juga menjelaskan bahwa bukti dari pelayanan KUA dapat dikategorikan sudah baik adalah bahwa KUA Kecamatan Kusan Hulu pernah menjadi KUA Teladan II yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah

⁵ Ibid.

Bumbu. Hingga sekarang KUA Kecamatan Kusan Hulu berusaha untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“KUA Pernah menjadi KUA Teladan Dua oleh Kementerian Agama Kabupaten, penilaian tersebut atas hasil kualitas pelayanan yang ada di KUA. Artinya KUA semaksimalnya memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hingga sekarang kami terus berupaya untuk mempertahankan penghargaan tersebut. Dari saya pelayanan nampak tidak memiliki kendala serius, hanya saja terkadang yang namanya manusia yah pasti tidak sempurna bisa saja ada kekurangan. Contohnya ketika dari kami melayani pernikahan di rumah-rumah warga. Sejujurnya Kecamatan Kusan Hulu sangat luas sekali, masih banyak daerah hutan yang akses terkadang ada yang sulit. Untuk melayani masyarakat kadang masih kurang maksimal dalam hal alokasi waktu. Kecuali dari masyarakat ada menjemput atau disediakan transportasi.”

Selanjutnya beliau mengatakan bahwa kritik dan saran dari masyarakat juga sangat diperlukan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat sekarang di KUA. Tanpa adanya saran yang membangun atau tanggapan dari masyarakat terkait pelayanan yang ada di KUA, maka dari KUA juga tidak akan mengetahui apa yang diinginkan masyarakat sehingga sulit untuk berbenah diri.

“Yang jelas dari masyarakat juga tentu menjadi salah satu faktor baik tidaknya pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu. Sebagai pelayan kita tidak mungkin mengetahui apa saja yang diinginkan masyarakat, hanya saja kita bisa memperkirakan apakah pelayanan kita sudah sesuai atau tidak. Oleh karena itu perlu adanya dukungan dari masyarakat, kritik, saran, tanggapan yang semuanya diharapkan dapat membangun pelayanan publik di KUA”.⁶

⁶ Ibid.

2. Pegawai KUA

Wawancara juga dilakukan dengan pegawai KUA yang lain untuk memperoleh data yang akurat. Salah satu pegawai KUA Kecamatan Kusan Hulu yakni Bapak Misra menjelaskan bahwa KUA tentu akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Segala informasi akan diberikan karena hal tersebut merupakan bentuk keterbukaan dari KUA. Masyarakat pun dipersilakan jika ingin memberikan masukan, saran, maupun rekomendasi kepada KUA karena hal tersebut merupakan bentuk masyarakat yang peduli dengan KUA.

*“Munnya ulun sebagai petugas pang biasanya yang pertama banar menamui masyarakat, pasti dah membari pelayanan nang baik bagus. Mun masyarakat handak betamu lawan Kepala atau handak mendaftar pasti ke meja registrasi dulu kalo. Di sini pang kami memulai pelayanan gasan masyarakat. Apa nang dihandaki, apa tujuan kahandaknya, masukan, kritik, dan saran kami terima aja”.*⁷

“Karena saya sebagai petugas atau pegawai KUA dan terkadang merupakan orang yang berjumpa pertama kali dengan masyarakat, tentu akan memberikan pelayanan yang baik. Sebelum masyarakat ingin bertemu dengan Kepala KUA atau ingin melakukan pendaftaran nikah dan melaksanakan urusan lainnya tentu akan berurusan dengan meja registrasi terlebih dahulu. Di sinilah kami memulai pelayanan kepada masyarakat. Apa yang dibutuhkan masyarakat, tujuan mereka ke KUA, bahkan segala masukan, kritikan, dan saran akan diterima.

Beliau juga mengungkapkan bahwa KUA Kecamatan Kusan Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha untuk memberikan kesan yang sebaik mungkin, apapun keperluan masyarakat berusaha untuk dilayani. Meskipun dalam perjalanannya ada kendala dalam

⁷ Misra, *Wawancara Pribadi*, Penghulu KUA Kecamatan Kusan Hulu, 27 Oktober 2021.

pelayanan khususnya dari masyarakat, pihak KUA berusaha untuk menjelaskan kendala tersebut dengan sebaik-baiknya.

“Bukan pegawai ni harus pang ditempat, mun masyarakat kurang atau kadada kasinian kada papa jua pang kadada di posisi. KUA ni mendahulu akan kecakapan sesuai Visi Misi KUA Kecamatan Kusan Hulu. Apa nang dikahandaki masyarakat dilayani pang senyaman hati”.⁸

“Para pegawai diharuskan untuk berada ditempat, jika kunjungan masyarakat kurang atau bahan tidak ada kunjungan sama sekali tidak mengapa untuk tidak berada diposisi terus menerus. Meskipun begitu KUA selalu mengedepankan cepat tanggap karena sudah menjadi bagian dari Visi Misi KUA Kecamatan Kusan Hulu. Apa yang dibutuhkan oleh masyarakat akan dilayani dengan sepenuh hati”.

Wawancara juga dilakukan dengan salah satu pegawai KUA yakni Tri Utami Risnawati terkait kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat. Dari pihak KUA Kecamatan Kusan Hulu dalam melayani masyarakat nampak tidak ada, akan tetapi terkadang permasalahan muncul dari masyarakat sendiri. Kendala yang dihadapi dari masyarakat lebih banyak dalam hal pencatatan atau pendaftaran nikah. Tidak sedikit masyarakat memiliki data yang berbeda antara Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan juga Ijazah terakhir. Data yang berbeda tersebut justru menjadi kendala dalam melayani, karena KUA tidak mungkin mengambil data yang berbeda.

“Alhamdulillah lah mun kendala tu kada tapi ada, mun menilai dari pelayanan KUA. Tapi kada menutup kemungkinan jua KUA tu mun melayani ada aja kendala dari masyarakatnya sorang. Misalnya pendaftaran nikah ada aja yang lain tu nah datanya kaya KTP, KK, Ijazah lain-lain. Paling rancak tu tempat lahir pang beda, jadi kami kada bisa melanjutkan pendaftaran sebelum masyarakat sorang nang membaiki.

⁸ Ibid.

*Kendala lain mun musim kawinan banyak masyarakat handak mendaftarkan, penasehatan kawin, sedangkan kami orangnya kada banyak jadi kurang”.*⁹

“Alhamdulillah terkait kendala pelayanan hampir tidak ada yah, jika dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh KUA. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan KUA dalam melayani juga terkendala dari masyarakatnya sendiri. Misalnya saja untuk pendaftaran pernikahan, ditemukan bahwa adanya data yang berbeda antara KTP, KK, dan Ijazah. Paling sering itu ialah terkait tempat lahir, sehingga dari kami tidak mungkin untuk melanjutkan pendaftaran sebelum masyarakat memperbaiki data diri terlebih dahulu. Kendala lainnya jika musim atau masa-masa banyaknya pernikahan. Banyak masyarakat melaksanakan pernikahan melakukan pendaftaran, penasehatan dan lain sebagainya sedangkan sumber daya kami masih kurang”.

*“Ulun sorang nah ditempat aja jua handak seharian, karna wajib dh jua gawian di KUA. Kalo istirahat ke luar pang kadang setumat makan kah, sembahyang kah. Kaloa da urusan mendadak jua kadang ngalih, karna mun ulun ada haruan banar kadang kadada jua mengganti akan di sini karna sedikit pegawainya wan kepala tu empat aja”.*¹⁰

“Saya selalu berada diposisi dan hampir seharian berada di KUA, karena sudah menjadi kewajiban sebagai pegawai KUA. Untuk jam istirahat sendiri sudah pasti ke luar untuk bepergian sebentar seperti makan siang dan juga sholat. Adapun jika ada urusan mendadak yang terkadang sulit, karena ketika saya ada urusan mendadak maka tidak ada yang bisa menggantikan posisi saya untuk sementara dikarenakan jumlah pegawai KUA beserta Kepala KUA hanya berjumlah empat orang saja”.

Selanjutnya beliau menjelaskan bahwa prosedur pelayanan KUA dilakukan seperti pelayanan pada umumnya, yang membedakan hanyalah pada jenis pelayanannya saja. Jika masyarakat ingin melakukan pendaftaran nikah, maka pegawai KUA akan mengarahkan untuk melengkapi berkas administrasi. Adapun jika ingin melakukan akad nikah di KUA, maka pihak KUA akan mempersiapkan balai nikah untuk prosesi

⁹ Tri Utami Risnawati, *Wawancara Pribadi*, Pegawai KUA Kecamatan Kusan Hulu, 27 Oktober 2021.

¹⁰ Ibid.

akad. Pegawai KUA Kecamatan Kusan Hulu sendiri berkompeten dalam bidangnya, karena KUA mengedepankan profesionalitas. Para pegawai juga menguasai bidang yang dimiliki dalam melayani masyarakat.

“Memang pang KUA ni pasti bepengaruh jua lawan pelayanan. Kami sadar ai fasilitas masih kurang, papan informasi gin kada baganti hen. Kami kurang urang jua, mun satu staf kadada haur paksa am urang baatريان. Belum lagi mun stafnya begawian nang lain kadada am nang kawa mengganti akan satumat”.

“Jelas bahwa KUA menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Kami menyadari bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki masih kurang, papan informasi juga masih belum diperbarui yang berdampak pada layanan yang diberikan. Selain itu kami juga kekurangan sumber daya manusia, ketika salah satu diantara staff atau pegawai yang sibuk dengan salah satu masyarakat untuk melayani, maka masyarakat lain harus menunggu antrean yang ada. Belum lagi ketika pegawai juga memiliki kesibukan lain sehingga ketika ia tidak ada, maka tidak ada yang bisa menggantikan untuk sementara”.

“Munnya memperhatikan sorang pang lah, memang masyarakat tu menantu akan jua pelayanan di KUA. Munnya nah ada syarat kelengkapan nikah ni nang sudah dijelaskan ada masyarakat nang kurang paham masalahnya sorang. Mun itu masyarakat kawa membari masukan kah wan KUA supaya KUA kawa jua membaiki mun ada pelayanan nang kurang.”

“Jika memperhatikan, memang benar masyarakat tentu menjadi salah satu penentu pelayanan publik di KUA. Misalnya saja terkait syarat kelengkapan pendaftaran nikah yang sebelumnya sudah dijelaskan, bahwa masyarakat masih kurang memahami kendala yang mereka hadapi. Selain itu mereka pada dasarnya dapat memberikan masukan kepada KUA agar KUA sendiri dapat berbenah diri ketika masih ada pelayanan yang dirasa masih kurang”.¹¹

Untuk menjadikan data lebih akurat, juga melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat Kecamatan Kusan Hulu untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang ada di KUA. Peneliti melakukan wawancara dengan

¹¹ Ibid.

informan sebanyak 20 orang yang kemudian peneliti ambil 5 jawaban dari informan yang menurut penilaian peneliti jawabannya lebih lengkap dan sesuai dengan indikator yang ada dalam penelitian, sisanya 13 orang informan hanya memberikan jawaban yang mirip dengan informan lain dan kurang lengkap.

1. Informan Pertama

Informan pertama berinisial S, berusia 20 tahun yang bekerja sebagai ibu rumah tangga. S tinggal di Desa Binawara Kecamatan Kusan Hulu dan merupakan salah satu orang yang baru menikah di Kecamatan Kusan Hulu.

Sebagai orang yang pertama kali mendaftarkan nikah di KUA, S menyatakan pelayanan yang diberikan sangat baik. Pegawai yang melayani juga sangat baik dan sangat tepat dalam melayani. Pada saat itu ia ingin menikah dari pendaftaran hingga prosesi akad nikah dilayani dengan tepat dan sangat baik.

“Ulun semalam tu bagus banar pang dilayani. Pas mendaftar semalam jua diarahkan jua ulun, karena data ulun tu lengkap aja jadi sehari ai mendaftarnya sepuluh menitan paling beurusan karena lengkap aja jua. Habis beurusan tu langsung dijadwal akan jua gasan penasehatan, nang memberi penasehatan bagus jua dilayani banar lawan bapanya, sampai kami kawin dilayani banar kadada nang ngalih kaya itu nah”.¹²

“Waktu itu saya dilayani dengan baik. Ketika mendaftar saya juga diarahkan, karena data saya sudah lengkap maka hanya butuh waktu sehari dan untuk pelayanan cukup sepuluh menit saja. Setelah itu saya juga diarahkan untuk menjadwalkan penasehatan menikah, pada saat penasehatan pun dilayani dengan baik sampai kami menikah juga dilayani dengan baik dan sesuai”.

¹² S, *Wawancara Pribadi*, Kecamatan Kusan Hulu, 30 Oktober 2021.

Informan memberikan penjelasan bahwa pelayanan di KUA sangat ramah, pegawai KUA sendiri selalu memberikan pertanyaan sehingga pelayanan dapat terarah. Sering kali pegawai juga memberikan penjelasan terkait dengan pelayanan yang ada di KUA. Hal tersebut sangat memudahkan bagi masyarakat. Cara penyampaian yang didapatkan masyarakat juga sangat mudah untuk dimengerti.

Ia juga menjelaskan bahwa meskipun pelayanan yang ia dapat sangat baik, akan tetapi ia menilai masih ada hal yang kurang khususnya dari fasilitas yang ada di KUA. Ia menerangkan bahwa fasilitas yang ada di KUA nampak kurang. Kursi dan meja tidak banyak, sehingga pada waktu ia mendaftar dan kebetulan sekali orang yang ada di KUA banyak sehingga harus menunggu di luar.

Kondisi papan informasi yang ada di KUA berdasarkan keterangannya nampak perlu pembaruan. Banyak papan informasi yang sudah sangat lama seperti pelayanan nikah dan lainnya. Ia menerangkan jika KUA memperbaiki mungkin akan menjadi daya tarik dan tambah bagi KUA. Informan juga terfokus kepada informasi pegawai yang ada di KUA masih pada tahun 2015, ia beranggapan seharusnya sudah harus diganti.

Ia menjelaskan bahwa pelayanan di KUA Kecamatan Kusan Hulu cukup baik, layanan yang diberikan ramah. Prosedur untuk menikah pun dijelaskan dengan baik, sehingga tidak perlu datang ke KUA untuk beberapa kali.

“Semalam tu ada orang beurusan ulun melihat datanya lain beda kaya itu nah. Nah jadi disuruh lawan pegawai ai dijelaskan bahwa masih

*kawa mendaftarkan gawian kawin cuman sebelumnya diperbaiki dahulu datanya ke DUKCAPIL kah semalam. Nah diarahkan jua di sana bagian ini itu supaya lakas. Pokoknya bagus pang tu KUA menjelaskan kaya paham lawan kahandak masyarakat handak balakas kawin”.*¹³

“Kemarin saya melihat ada masyarakat mengurus nikah dengan data dirinya yang berbeda. Kemudian pegawai meminta ia dan menjelaskan bahwa pendaftaran masih bisa dilakukan, akan tetapi data diri yang bermasalah harus diperbaiki sebelum menjelang akad nikah. Perbaikan tersebut dilakukan di DUKCAPIL. Ia juga diarahkan harus mengurus ke bagian mana agar proses bisa cepat. Pada intinya pelayanan di KUA bagus dan dijelaskan dengan baik, nampak KUA paham dan mengerti apa yang dikehendaki oleh masyarakat yang ingin cepat menikah.

*“Pas semalam ulun mendaftarkan nikah tuh banyak jua orang sekalinya, jadi meantri ai ulun lawan calon laki jua. Nah urang yang menjaga meja resepsionis kah itu satu aja jua, yang meanu akan pendaftara ia inya jua. Jadi kaya seberataan tuh inya meurus akan. Yang satunya ada gawian meurus surat jua kalo kada salah. Nah itu pang jadi memakan waktu am mun beurusan di KUA jadi lambat kaya itu”.*¹⁴

“Ketika saya mendaftarkan nikah pada waktu itu juga banyak orang yang mengurus pendaftaran nikah, sehingga saya harus antre bersama calon suami. Pada saat itu hanya ada satu orang yang menjaga meja untuk tamu dan dia juga yang mengurus pendaftaran. Nampaknya dia yang mengurus semuanya, sedangkan salah satu pegawai lainnya juga sibuk mengurus persuratan. Hal itulah yang menjadikan waktu terulur lama, sehingga untuk mengurus sesuatu di KUA menjadi lamban”.

2. Informan Kedua

Informan kedua berinisial AG, beliau berusia 30 Tahun dan bekerja sebagai petani. AG merupakan salah satu warga desa Lasung Kecamatan Kusan Hulu. AG juga merupakan salah satu warga yang terkadang mengurus berbagai hal di KUA.

Informan menjelaskan bahwa secara umum pelayanan di KUA cukup baik. Pelayanan yang diberikan sesuai, apa yang dikehendaki oleh

¹³ S, *Wawancara Pribadi*.

¹⁴ Ibid.

masyarakat dapat dilayani oleh KUA. Informan sering membantu warga untuk mendaftarkan nikah dan karena sudah sering berurusan di KUA ia pun sudah mengetahui pelayanan di KUA.

“Aku rancak mendangani orang meurus kawinan, nah jadi tahu jua lawan pelayanan di KUA sini. Bagus aja karna sesuai nang handak kawin dilayani kada lawas jua pas jua kada dingalihi. Apalgi aku mendangani lakas ai gawian KUA jua rancak tu, lima sepuluh menit selesai dah”.¹⁵

“Saya sering membantu masyarakat mengurus pernikahan, jadi sudah mengetahui pelayanan di KUA. Pelayanannya bagus karena sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, tidak lama dan tidak dipersulit. Terlebih ketika saya yang membantu masyarakat maka KUA dengan cepat mengurus karena sudah lengkap, lima hingga sepuluh menit pelayanan sudah selesai”.

Berdasarkan keterangan dari informan bahwa pelayanan di KUA sangat ramah. Dari tahun ke tahun meskipun telah berganti kepemimpinan pelayanan di KUA tetap baik dan sangat nyaman terhadap masyarakat.

“Lawas dah nang kutahu urang-urangnya di KUA ni kada ngalih, beadap banar, sopan lah kan. Biar beganti kepala KUA nya tetap ai pegawainya kan orang sini aja jua. Kada ngalih beurusan jua nyaman banar jadinya. Diarahkan banar jua kalo ada napa-napa”.¹⁶

“Sudah lama yang saya tahu pegawai KUA tidak sulit dalam melayani, memiliki adab, atau dengan kata lain sopan sekali. Meskipun kepala UA berganti para pegawainya adalah orang masyarakat sini juga. Tidak sulit sama sekali untuk berurusan di KUA sangat nyaman. Semua diarahkan jika ada sesuatu”.

Selain memberikan keterangan terkait pelayanan yang ada di KUA, informan menjelaskan bahwa fasilitas yang ada di KUA juga masih kurang. Sudah beberapa kali pergantian pimpinan, KUA Kecamatan Kusan Hulu belum ada pembaruan fasilitas dan saran prasarana. Ia berharap bahwa

¹⁵ AG, *Wawancara Pribadi*, Kecamatan Kusan Hulu, 30 Oktober 2021.

¹⁶ Ibid.

pemerintah dapat memberikan dukungan dan bantuan untuk memperbaiki fasilitas tersebut.

*Lawan jua kurang masih kelengkapan benda-benda di KUA, kursi meja jua soalnya KUA halus banar pang jua kada ganal. Ada tu informasi kawin kah jua nikah tu kada diganti-ganti pinanya mulai tahun berapa kah, masih jaman kepala KUA bahari. Mudahan ae kaina ada bantuan dana kah iya kalo supaya KUA bagus aja tuh”.*¹⁷

Selain itu kelengkapan fasilitas di KUA juga masih kurang, kursi dan meja juga sedikit mungkin karena KUA juga sangat kecil dan sempit. Papan informasi di KUA juga belum diganti, sudah semenjak pimpinan Kepala KUA sebelumnya. Semoga ke depannya ada bantuan agar KUA menjadi lebih baik lagi”.

“Memang bujur pang ada kekurangan kalabihannya pulang nyaman banar beurusan di KUA ni. Semalam waktu beurusan jelas banar ada nang kurang aja dipadahi supaya lakas nih gawian. Mun seandainya KUA memproses jua pas handak bakawinan lakas dibari waktu jua gasan menggawinya jar”.¹⁸

“Memang benar meski ada kekurangan dari pelayanan tentu juga ada kelebihan dari KUA yakni pelayanan yang diberikan sangat baik. Pada saat mengurus sesuatu pelayanan jelas dan jika ada yang kurang akan diberitahu agar pekerjaan cepat selesai. Ketika pegawai memproses data dan masyarakat ingin cepat prosesnya juga diberikan waktu untuk proses tersebut”.

Pada saat mengurus sesuatu di KUA informan mengakui bahwa terkadang pegawai yang di KUA kurang dan pernah sekali ia jumpai pegawainya tidak berada ditempat. Meskipun begitu ia menjelaskan bahwa pelayanan yang di KUA cukup baik, pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik pula.

“Aku rancak jua ke KUA, mendangani orang sini rajin mun mendaftar nikah kah. Pernah jua aku semalam mendangani orang jua pang meurus tanah wakaf di KUA. Kalo kurasa bagus aja pang KUA tu melayani

¹⁷ Ibid.

¹⁸ SY, *Wawancara Pribadi*.

masyarakat, cuman kadang orangnya kededaan, bisa sekali aku ke sana kededa sekalinya, terpaksa ai mehadang.

“Saya sering ke KUA untuk membantu masyarakat sekitar mendaftarkan nikah. Saya juga pernah membantu warga untuk mengurus tanah wakaf di KUA. Menurut saya pelayanan di KUA sudah cukup bagus, hanya saja pegawai yang kadang tidak ada karena sedikit. Pernah sekali waktu itu saya ke KUA dan tidak ada orang sama sekali, terpaksa saya harus menunggu.

3. Informan Ketiga

Informan ketiga berinisial SY yang berusia 26 tahun, ia bekerja sebagai Karyawan Perusahaan dan merupakan salah satu warga desa Anjir Baru. SY juga merupakan salah seorang warga yang baru melaksanakan pernikahan di Kecamatan Kusan Hulu.

SY menjelaskan bahwa pelayanan di KUA sangat baik pada awal ia pertama kali ke KUA untuk mendaftarkan nikah. Menurutnya apa yang dikehendaki oleh masyarakat akan dilayani oleh KUA sesuai dengan keinginan masyarakat tersebut. Pada saat mendaftarkan nikah dengan pegawai KUA ia dilayani dengan sangat baik. Berkas pendaftaran di cek dengan cepat dan tepat sehingga proses pendaftaran tidak memakan waktu yang lama.

“Semalam aku mendaftar nikah setumat aja pang, pelayanannya bagus aja kada ngalih. Cuman aku tu ada berkas yang kurang itu aja jadi disuruh ke KUA lagi kena melengkapinya aja pang jua”¹⁹.

“Waktu saya mendaftarkan nikah nampak tidak lama, pelayanannya bagus dan tidak susah. Akan tetapi ada berkas saya yang kurang jadi diminta untuk datang ke KUA untuk melengkapi kekurangannya”.

¹⁹ SY, *Wawancara Pribadi*, Kusan Hulu, 30 November 2021.

Selanjutnya penjelasan SY bahwa dari segi pelayanan di KUA sudah bagus, pegawai yang ada di KUA cukup ramah. Pada saat ia ingin menikah informasi yang diberikan untuk pendaftaran nikah juga lengkap, sehingga tidak perlu untuk sering pergi ke KUA memperbaiki dan melengkapi syarat pendaftaran nikah.

Ia merasakan bahwa pegawai yang ada di KUA sangat membantunya dalam hal pendaftaran nikah. Pasalnya ada beberapa data yang tidak lengkap. Spontan pegawai KUA membantunya untuk melengkapi dan mengarahkannya untuk nantinya dapat diserahkan kembali ke KUA.

Ia juga menjelaskan bahwa fasilitas yang ada di KUA nampak masih kurang. Kondisi KUA nampak harus diperbarui tidak hanya fasilitasnya saja, karena ia merasa KUA Kecamatan Kusan Hulu nampak kecil dan berbeda dengan KUA Kecamatan lainnya yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu. Perlu adanya tambahan fasilitas di KUA untuk dapat menampung dan juga memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Kusan Hulu.

*“Pas itu aku handak mendaftarkan nikah juga kalo. Nah aku tuh anyar aja jua bisa ke KUA jadi tekajut ae halus kasian KUAny. Kursi sedikitannya jua urangnya semalam tu banyak nang beurusan apa-apa kah kurang tahu jua pang. Pinanya diganali pang lagi bagusnya KUA tu, sempit rasanya aku aja semalam mehadangi di luar ae”.*²⁰

“Pada waktu itu saya ingin mendaftarkan nikah di KUA, saat itu juga saya baru pertama kali ke KUA dan ternyata sedikit terkejut karena

²⁰ Ibid.

KUA ternyata kecil. Kursi yang ada juga sedikit sedangkan yang mengurus nikah dan lainnya pada saat itu termasuk banyak. Nampaknya KUA perlu direnovasi agar lebih luas, pada saat itu saya pun sampai menunggu di luar KUA.

Ada jua informasi di KUA sekalinya mulai tahun berapa kah kada beganti pinananya. Sadang aja tuh diganti pina kada bagus lagi dah kayanya”.

“Ada juga papan informasi yang ada di KUA ternyata sudah alam sekali dan belum diganti, nampaknya sudah harus diganti karena sudah kurang bagus lagi”.

Informan menerangkan bahwa pelayanan yang ada di KUA juga tergolong mudah dan cepat. Pada saat proses pendaftarannya ia hanya menunggu untuk antre dan saat pelayanan tidak memakan waktu yang lama.

*“Semalam kada ngalih kukira lawas sekalinya setumat aja. Berkasku diurus akan ada pang kada lengkap. Nah itu diminta lakas jua aku meurus supaya kada ngalih kena. Jadi dijamin KUA ai jua bahwa pendaftaran nikah kena ni kada lawas”.*²¹

“Pada saat itu tidak sulit dan saya kira lama ternyata tidak. Berkas pendaftaran saya diproses dan ada yang memang tidak lengkap. Pegawai meminta saya untuk cepat melengkapi agar pendaftaran cepat selesai jadi tidak sulit. Jadi KUA memang menjamin bahwa pendaftaran nikah tidak memakan waktu yang lama”.

Ada keluhan yang dirasakan oleh informan ketika ia mendapatkan pelayanan di KUA. Ia mengungkapkan bahwa jumlah pegawai yang ada di KUA sangat sedikit, sehingga ketika masyarakat banyak yang ingin dilayani akan sulit dan membuat antre.

*“Lawan jua yang melayani sekalinya sedikit kada tahu jua kenapa, mun nya banyak kan nyaman bisa sekali dua atau tiga kah dilayani”.*²²

²¹ Ibid.

²² Ibid.

“Selain itu petugas atau pegawai yang melayani juga sedikit, jika banyak mungkin melayani dua sampai tiga orang bisa terlaksana.

4. Informan Keempat

Informan keempat bernama SH berusia 53 tahun yang merupakan salah satu tokoh masyarakat di Kusan Hulu. Beliau berprofesi sebagai petani di Desa Sungai Rukam dan sangat kenal dengan KUA Kecamatan Kusan Hulu dan para pegawai KUA.

Beliau menjelaskan terkait dengan pelayanan yang ada di KUA secara umum sangat baik. Dari masa ke masa pelayanan di KUA tidak pernah ada yang aneh dan selalu melayani sesuai dengan keinginan masyarakat.

*“Mun betakun kaya apa pelayanan di KUA tu bagus tarus, kededa pang nang aneh-aneh masyarakat dilayani aja. Soalnya kebanyakan nikah aja pegawainya bisa melayani. Aku tahu jua siapa-siapa pegawai KUA orangnya memang bagus-bagus aja tarus, kepalanya aja rancak beganti palingan”.*²³

“Jika bertanya tentang pelayanan yang ada di KUA selalu bagus, tidak ada yang aneh masyarakat selalu dilayani. Hal tersebut karena pelayanan yang paling banyak adalah pernikahan sehingga pegawai KUA sudah terbiasa melayani. Saya sendiri mengetahui siapa saja pegawai KUA, mereka memang bagus dalam bekerja, hanya Kepala KUA saja yang sering berganti”.

Informan juga menjelaskan bahwa pelayanan KUA tidak perlu diragukan, memang benar bahwa setiap masyarakat dilayani dengan sangat baik. Pegawai KUA sendiri sangat membantu masyarakat yang ingin menikah dan tidak ada yang tidak dibantu. Umumnya masyarakat

²³ SH, *Wawancara Pribadi*, Kusan Hulu, 30 November 2020.

Kecamatan Kusan Hulu sangat memegang erat kekeluargaan, oleh karena itulah menurut informan bahwa setiap apa yang ingin diproses di KUA akan dibantu dengan sepenuh hati.

Informan sendiri kemudian menerangkan bahwa jika dilihat dari aspek sarana dan prasarana yang ada di KUA memang ada kekurangan. Selanjutnya selama pengalaman informan sendiri melihat KUA dari masa ke masa nampak memiliki perkembangan yang lambat dari aspek fasilitas yang dimiliki.

*“Kada tahu jua mulai bahari ai dah kelengkapan KUA tu kurang, pinanya dana dating pemerintah jua kalo lah lambat biasanya kaya itu. Wajar aja Kusan Hulu ni ditengah hutan jadi mun handak betetukar tu rancak ke luar dulu ke Pagatan kah. Itu pang ngalihnya jua, kursi aja kada banyak pasti di KUA sana tu jua”.*²⁴

“Saya juga tidak tahu karena sejak dahulu memang kelengkapan di KUA selalu kurang, nampaknya dari aspek dana dari pemerintah yang juga lambat. Wajar bahwa Kusan Hulu berada di tengah hutan sehingga untuk berbelanja sendiri terkadang harus ke Pagatan (Kecamatan Kusan Hilir). Itulah yang sangat sulit, kursi saja mungkin tidak banyak yang ada di KUA”.

*“Kalo kulihat tu orang rajin beurusan di KUA setumat kada lawas. Memang mulai bahari ai mun beurusan kada ngalih, urusan kawin aja jua lihat dah pegawainya. Intinya terjamin aja mun beurusan di KUA pasti lakas kadada nang kada. Mun ada paling masyarakat nag kada beres urusan apa kah tu”.*²⁵

“Jika melihat masyarakat yang memiliki kepentingan ke KUA tidak mungkin lama. Sudah sejak dahulu jika mengurus sesuatu di KUA tidak sulit, karena urusan pernikahan saja dan Pegawai sudah pasti terbiasa. Pun jika ada yang lama mungkin karena masyarakat yang kurang lengkap dalam membawa data”.

“Nah munnya ini nih aku mendengar langsung aja banyak bepadah mulai bahari memang kada banyak pegawai KUA di sini. Dasar ketentuan

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid.

*kah atau apa kada tahu. Nang sedikit tu pang kadang banyak urang nang meurus sorangan aja pegawainya, kasian jua cuman itu pulang kurangnya. Lambat urang kasian. Bagusnya ditambah pang, mun garing atau apa kah meninggal kah pegawai habis am”.*²⁶

“Jika ini saya banyak mendengar dan dari dahulu masyarakat banyak mengatakan bahwa pegawai KUA sangat sedikit. Entah ketentuan atau hal lain saya juga tidak tahu alasannya. Jumlah pegawai yang sedikit tersebut banyak masyarakat yang ingin dilayani akan tetapi yang melayani hanya satu orang. Kasian juga akan tetapi itulah kekurangannya. Akan jadi lambat dan masyarakat juga kasihan. Lebih baik pegawai ditambah, karena jika sakit atau bahkan meninggal akan sulit nantinya”.

5. Informan Kelima

Informan kelima bernama SJ, perempuan yang berusia 45 tahun dan merupakan salah satu warga Desa Pacakan Kecamatan Kusan Hulu. Beliau pernah menikahkan anaknya di KUA dan mengurus pernikahan beberapa anaknya di KUA.

Pada mulanya informan menerangkan bahwa ia sudah beberapa kali mengurus pernikahan anaknya di KUA. Ia juga pernah menggelar prosesi akad nikah di KUA secara langsung. Oleh karena itu beliau nampak berpengalaman terhadap pelayanan yang ada di KUA.

*“Dua kali dah beurusan di KUA, kada ngalih nayaman haja kalinya. Anak kaduanya kawin di KUA jua pang. Mendaftar kada ngalih jua dilayani bagus haja. Karna patuh jua tu lawan pegawainya jadi lakas ai nang lain jua lakas sama aja berataan. Waktu mendaftar tu sesuai aja dah pegawainya mearah akan untung aja diarah akan jadi lakas ai kaya itu nah”.*²⁷

“Sudah dua kali saya mengurus sesuatu di KUA, tidak sulit dan sangat mudah sekali. Kedua anak saya yang menikah pada saat itu. Pendaftaran dan tidak sulit dan mudah sekali oleh pegawai. Mungkin karena sudah kenal akan tetapi semuanya juga sama dilayani dengan baik

²⁶ Ibid.

²⁷ SJ, *Wawancara Pribadi*, Kusan Hulu, 30 November 2021.

dan sesuai. Pada saat mendaftar juga sesuai saja, para pegawai mengarahkan dengan baik dan itulah baiknya jadi urusan tidak lama”.

*“Mun menakuni bagus kadanya, bagus pelayanannya tu. Pegawai tu beadaap santun, napa urang sini memang kaya itu berataan dah dilajari santun lawan nang tuha. Mun kaya itu nyaman beurusan kalo, aku jua kada ngalih beurusan, maksudnya tu apa nang kupandiri kada ngalih jadinya nyaman”.*²⁸

“Jika bertanya terkait bagaimana cara melayani pelayanannya bagus. Pegawai memiliki etika yang baik, memang masyarakat di sini seperti itu semua, memiliki adab dan sopan santun dengan yang lebih tua. Jika seperti itu tentu tidak sulit, saya juga tidak kesulitan maksudnya apa yang saya ingin utarakan tidak sulit jadi mudah”.

Terkait dengan fasilitas sarana prasarana yang ada di KUA kepada informan. Beliau mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di KUA memang masih harus ditambah khususnya kursi dan meja. Ruang pernikahan juga tidak besar, akan tetapi masih cukup menampung beberapa orang. Akad nikah merupakan hal yang sangat sacral oleh karena itu diperlukan tempat yang baik dan indah pula.

Informan berharap KUA dapat meningkatkan sarana prasarana nya, balai nikah dapat diperbarui dan diperbaiki, kursi meja dan sebagainya juga harus ditingkatkan kembali. Terkait dengan pelayanan KUA dalam hal jaminan, informan mengakui bahwa pelayanan di KUA sudah sangat baik. KUA menjamin pelayanan yang diberikan akan selesai dengan waktu yang tepat.

“Munnya pelayanan tu terjamin pang lah, semalam waktu mendaftar waktu penasehatan pas aja jadwalnya, berkas selesai aja, lawan jua pas akad nikah pas jua waktunya soalnya di KUA jua. Jadi kayanya bagus aja pelayanannya tuh menjamin, kada pang nag tasalah, paling

²⁸ Ibid.

*urang nang bisa baubah waktu handak kawin jadi KUA meatur akan pulang am kasian”.*²⁹

“Jika dari pelayanan sendiri memang menjamin, pada saat waktu mendaftar waktu penasehatan juga sesuai, berkas cepat selesai, dan pada saat akad nikah waktu juga sesuai karena akad nikah juga di KUA. Jadi nampaknya pelayanan memang terjamin tidak salah. Jikapun salah biasanya masyarakat yang merubah waktu menikah atau berkas dan lainnya sehingga KUA harus mengatur kembali”.

Penjelasan informan terkait dengan cepat tanggap pegawai KUA dalam melayani masyarakat nampak perlu ditingkatkan. Peralnya bahwa pegawai KUA sendiri yang tidak banyak akan menjadi permasalahan ketika pelayanan yang diberikan juga banyak. Informan juga mengakui bahwa jumlah pegawai di KUA biasanya selalu empat orang sudah termasuk Kepala KUA, alasannya sendiri tidak diketahui mengapa.

Sedikitnya jumlah pegawai bisa memakan waktu pelayanan yang lama dan antre bagi masyarakat.

*“Semalam bisa ai ada urang jua pang beimbai mendaftar pas banyak urangnya, lawan diurus apakah jadi lawas. Behadang ai urang tu lawas kasian, munnya urangnya banyak kaya ini ngalih kasian jua urang. Bagusnya ditambahi lagi nang begawi di KUA”.*³⁰

“Pada waktu itu ada orang yang juga mendaftar nikah bersama saya dan juga banyak orang lain, perihal yang diurus juga sangat banyak. Sehingga menjadikan waktu tunggu, kasihan juga jika selalu seperti itu akan banyak antre. Akan lebih baik pegawai KUA ditambah lagi”.

Selanjutnya informan menjelaskan KUA Kecamatan Kusan Hulu termasuk kategori KUA dengan ruangan yang tidak begitu besar. Fasilitas seperti tempat duduk juga terlihat tidak banyak, sehingga jika dilihat tidak

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

mampu untuk menampung banyaknya orang di dalam KUA. Kualitas dari sarana dan prasarana yang ada di KUA nampak harus diperbaiki seperti kursi, meja, papan informasi, dan lain sebagainya. KUA juga hanya memiliki dua komputer untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

C. Pembahasan

Setelah dilakukan penyajian, maka informasi yang ada dianalisis lebih dalam sehingga membuat pembahasan yang lebih dalam untuk memaknai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan suatu unit atau organisasi untuk dapat memberikan layanan yang akurat dan cepat tepat tanpa kesalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA bahwa reliabilitas dari pelayanan yang ada di KUA sudah cukup baik dan pelayanan yang ada di KUA terbuka dengan jelas. Informasi mengenai pelayanan di KUA juga telah diberikan dan hal ini dibuktikan dengan melalui papan informasi yang ada di KUA mengenai pelayanan dan prosedur pelayanan yang ada di KUA. Hal ini pun didukung oleh kedua pegawai KUA sendiri yakni Bapak Misra dan Juga Tri Utami bahwa pihak KUA benar-benar telah mengupayakan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil observasi yang diperoleh bahwa para pegawai juga benar-benar melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dari menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat bahkan tujuan mereka ingin berkunjung

ke KUA Kecamatan Kusan Hulu. Artinya apa yang telah dilakukan oleh pihak KUA khususnya pegawai telah sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu hal ini sesuai dengan salah satu maksud dan tujuan dari pelayanan publik yakni mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan produk yang berupa Penyedia layanan publik menyediakan barang, jasa, dan layanan administrasi secara tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.³¹

Nampak bahwa KUA telah menjalankan asas pelayanan publik yakni transparansi. Ini dinilai dari ada keterbukaan, cepat, mudah, sehingga dapat diakses oleh berbagai pihak yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik agar mudah dimengerti dan juga dipahami.

Berdasarkan pemaparan dari Kepala KUA Kecamatan Kusan Hulu bahwa pelayanan publik di KUA pada dasarnya tidaklah berfokus kepada pelayanan dalam hal pernikahan saja, akan tetapi memang benar bahwa pelayanan nikah merupakan pelayanan yang paling dominan bahkan 80% dari keseluruhan pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh KUA adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan perkawinan dan rujuk bagi umat Islam di bidang kepenghuluan.
- b. Pelayanan pengembangan keluarga *sakinah* di lapangan.

³¹ Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 41.

- c. Pelayanan di bidang wakaf.
- d. Pelayanan di bidang haji.
- e. Jasa dalam menentukan arah kiblat dan terlebih dahulu menentukan medan Hijriah.
- f. Pelayanan di area masjid.
- g. Produk dan layanan halal di bidang kemitraan Muslim.
- h. Memberikan pelayanan, pembinaan dan advokasi ukhuwah Islamiyah. Sebuah generasi.
- i. Dan lain-lain.³²

Tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah kabupaten, meliputi:

- a. Menjalankan sebagian tugas Kantor Urusan Agama Kementerian Agama di bidang agama Islam.
- b. Membantu pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang keagamaan di tingkat kecamatan.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kantor urusan agama kabupaten.
- d. Melaksanakan tugas mengkoordinir para Penyuluh Agama Islam, serta berkoordinasi/bekerja sama dengan instansi lain yang terkait erat dengan pelaksanaan tugas KUA jalanan.

³² Satria, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang.", 39.

e. Sebagai PPAIW (pegawai yang mencatat kontrak komitmen Wakaf).³³

Selain itu fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) menurut Pasal 88 KMA Nomor 373 Tahun 2002, KUA memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang rujuk nikah dan pemberdayaan Kantor Urusan Agama.
- b. Melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang pembinaan keluarga di Sakinah.
- c. Memberikan pelayanan dan bimbingan serta prakarsa di bidang keislaman, kemitraan, dan pemecahan masalah umat
- d. Fungsinya adalah memberikan pelayanan dan pembinaan dalam bidang wakaf, zakat, infak dan sedekah.
- e. Melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang masjid.
- f. Memberikan pelayanan dan pembinaan di bidang ini, dan perlindungan konsumen produk halal.
- g. Memberikan bimbingan dan pelayanan di bidang haji dan umroh.

Sikap KUA khususnya para pegawai dalam melayani masyarakat juga penuh keterbukaan, hanya saja dalam hal komunikasi terkadang bisa terdapat kendala karena adanya perbedaan bahasa yang ada pada masyarakat Kecamatan Kusan Hulu sebagaimana yang dijelaskan oleh pegawai KUA. KUA juga menerima aduan yang diberikan oleh masyarakat

³³ Departemen Agama RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI* (Jakarta: Departemen Agama RI, 2004), 25.

baik itu kritik, saran, serta tanggapan guna membangun KUA menjadi lebih baik.

Meninjau keterangan dari masyarakat Kecamatan Kusan Hulu juga menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di KUA dari aspek reliabilitas ini juga dibenarkan dan didukung oleh pendapat masyarakat terkait pelayanan yang ada di KUA. Berdasarkan keterangan masyarakat salah satunya adalah SJ bahwa ia sudah dua kali mengurus pernikahan anaknya dan tidak merasa kesulitan, karena dari KUA melayani dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Pelayanan yang di KUA sangat baik dan terarah. Hal ini juga diperkuat dengan keterangan dari AG bahwa pelayanan di KUA bagus karena sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, tidak dibebani waktu yang lama dan tidak dipersulit. Informan S juga menjelaskan bahwa pemberi layanan juga memahami apa yang dikehendaki masyarakat, sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang tidak jelas dan panjang. Salah satu contoh ketika masyarakat ingin menikah akan diberikan pelayanan dan arahan yang jelas, sehingga masyarakat tidak perlu beberapa kali ke KUA untuk melakukan pendaftaran nikah. Seluruh informan juga memberikan keterangan bahwa pelayanan di KUA sesuai dengan apa yang diinginkan, tepat sasaran, dan memudahkan masyarakat.

Keberhasilan pelayanan publik pada dasarnya dipengaruhi oleh pemberi layanan dan juga masyarakat yang dilayani, sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Prabha bahwa "*Service quality in all service*

*encounters is thus intrinsically affected by the perspectives of both the service provider and the service receiver”.*³⁴ Kualitas layanan di semua pertemuan layanan dengan demikian secara intrinsik dipengaruhi oleh perspektif penyedia layanan dan penerima layanan.

2. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) empati berarti bahwa staf dalam organisasi memahami masalah pengguna layanan mereka dan bertindak mendukung layanan, memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan dan memiliki waktu kerja yang nyaman. Jika ditinjau dari aspek empati bahwa KUA telah memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat. KUA menjalankan kewajiban dan melaksanakan prinsip pelayanan dengan memberikan dan melayani masyarakat dari apa yang dibutuhkan hingga kendala yang dihadapi masyarakat sendiri. Pegawai KUA juga berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat ketika ada yang tidak dipahami baik itu pelayanan ataupun prosedur pelayanan yang ada di KUA.

Keterangan dari pihak KUA tersebut ternyata juga sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh masyarakat. Penjelasan dari masyarakat salah satunya adalah AG bahwa berdasarkan penjelasannya dan juga beberapa informan lain bahwa pelayanan yang ada di KUA sangat baik dan ramah. Setiap kendala yang dihadapi masyarakat juga dicarikan jalan keluar. Keterangan dari SJ memperkuat pernyataan dari AG sendiri bahwa

³⁴ Prabha Ramseook, Soolakshna D. Lukea, dan Perunjodi Naidoo, “Service Quality In The Public Service,” *International Haournal Of Management And Marketing Research*, Vol. 3, No. 1 (2010): 37–50, 39.

memang benar bahwa setiap masyarakat dilayani dengan sangat baik. Pegawai KUA sendiri sangat membantu masyarakat yang ingin menikah dan tidak ada yang tidak dibantu.

Adapun informan lainnya yakni SJ juga menyatakan bahwa pegawai memiliki etika yang baik, memiliki adab dan sopan santun dengan yang lebih tua. Dengan hal tersebut justru akan mempermudah pelayanan dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat sangat terbantu dengan arahan dan pelayanan yang ada di KUA. Masyarakat juga membenarkan bahwa pelayanan di KUA sudah bagus, pegawai yang ada di KUA sangat ramah. Pada saat ingin menikah informasi yang diberikan untuk pendaftaran nikah juga lengkap, sehingga tidak perlu untuk sering pergi ke KUA memperbaiki dan melengkapi syarat pendaftaran nikah.

Salah satu contoh pegawai KUA yang membantu dan mengarahkan masyarakat ketika adanya kesalahan data pada saat mendaftarkan nikah. Pegawai tetap menerima pendaftaran dengan mengarahkan masyarakat untuk memperbaiki data diri ke DUKCAPIL sebelum menjelang prosesi akad nikah. Hal ini menjadikan masyarakat sangat terbantu dan juga merasa nyaman ketika diberikan pelayanan, karena masyarakat akan mudah memahami apa yang menjadi permasalahannya.

Pelayanan yang diberikan KUA dalam hal membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat ini telah sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik yakni mewujudkan batas-batas yang jelas dan hubungan

hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu KUA juga berupaya untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat berdasarkan prinsip-prinsip umum *good governance* dan perusahaan.

Aspek empati yang dijalankan oleh KUA Kecamatan Kusan Hulu juga didasari pada pelayanan publik yang baik yakni dapat memberikan kepercayaan dari masyarakat ketika diberikan layanan.³⁵ Kebaikan dan keramahan petugas, masing-masing perilaku pemberian pelayanan yang santun dan ramah kepada masyarakat, serta saling menghormati dan berterima kasih, juga merupakan salah satu ciri dari pelayanan publik yang baik.

3. Bukti Nyata (*Tangible*)

Bukti Nyata (*tangible*) berkaitan dengan daya tarik dan tampilan pemberi layanan dan juga fasilitas, alat dan bahan yang digunakan oleh perusahaan. Pelayanan publik tentu tidak hanya terkait dengan apa yang diberikan secara langsung melainkan juga akan berhubungan dengan pelayanan secara tidak langsung seperti halnya fasilitas dan sarana prasarana yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yakni pihak bahwa pelayanan dalam hal sarana dan prasarana yang ada di KUA nampak masih belum memadai. Keadaan KUA yang serta fasilitas seperti kursi juga masih belum terpenuhi dengan baik, sehingga ketika di suatu waktu masyarakat banyak datang ke KUA maka sebagian terpaksa menunggu di luar.

³⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 34.

Adanya ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang baik merupakan salah satu bentuk standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan publik Sarana, Prasarana atau Sarana Organisasi mutu harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini sangat diperlukan agar pengguna merasa nyaman saat mengakses layanannya.

Observasi terkait aspek *tangible* juga menunjukkan bahwa meskipun informasi pelayanan KUA Kecamatan Kusan Hulu dapat diberikan oleh petugas atau pegawai KUA kepada masyarakat, akan tetapi data terkait fasilitas KUA masih belum memadai. Disamping itu KUA sendiri juga masih belum memiliki data terkait informasi profil secara lengkap baik sejarah, kondisi KUA, serta data lainnya. Oleh karena itu pelayanan dalam bidang *tangible* masih sulit untuk diberikan.

Jika meninjau hal tersebut nampak tidak sesuai dengan indikator pelayanan publik dari aspek *tangible*. Indikator yang dapat dikemukakan pada indikator tersebut dilihat dari ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, serta kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.³⁶

Wawancara dengan masyarakat ternyata membenarkan keadaan ini bahwa masih banyaknya kekurangan fasilitas dan sarana prasarana yang ada di KUA. Salah seorang masyarakat yakni SH menjelaskan bahwa meskipun pelayanan yang ia dapat sangat baik, akan tetapi ia menilai masih ada hal yang kurang khususnya dari fasilitas yang ada di KUA. Sudah lama

³⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 191.

sekali fasilitas yang ada di KUA masih kurang. Perlu adanya perbaikan dan pembaruan sarana prasarana yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

Pernyataan dari SH juga dikuatkan oleh informan S bahwa fasilitas yang ada di KUA sudah sepatutnya untuk diperbaiki dan diperbarui. Contohnya adalah papan informasi yang sudah sangat lama bahkan beberapa sudah tidak layak digunakan. Selanjutnya SJ juga memberikan keterangan yang sama bahwa fasilitas yang ada di KUA harus ditingkatkan khususnya kursi dan meja. Hal ini sejalan dengan teori bahwa *“For many services tangibility, especially for partial services that are prepared in advance, is a requirement that is growing”*.³⁷ Artinya bahwa bagi sekian banyak pelayanan yang berwujud, terutama untuk sebagian layanan yang dipersiapkan sebelumnya, merupakan kebutuhan yang terus berkembang.

Penjelasan masyarakat ini juga menilai bahwa memang fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu memang masih kurang. Salah satu contohnya ialah hasil observasi terkait dengan informasi mengenai kepegawaian dari tahun 2015 masih belum diperbarui. Banyak informasi-informasi yang ada di KUA juga belum diperbaiki dan diperbarui. Kurangnya fasilitas seperti kursi dan meja bagi masyarakat menjadi nilai tersendiri yang dirasakan oleh masyarakat.

Padahal salah satu elemen penting pelayan publik sendiri ialah sarana dan prasarana. Sebagaimana teori keberhasilan pelayanan publik

³⁷ Paul Schonsleben, “Tangible Services and Intangible Products in Industrial Product Service Systems,” *Procedia CIRP* 83 (2019): 28–31, 28.

bahwa mutu sarana dan prasarana dalam sebuah Lembaga atau organisasi haruslah memadai. Kondisi ini sangat diperlukan agar pengguna merasa nyaman saat mengakses layanannya.³⁸

Menilai berdasarkan observasi yang didapatkan dan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki KUA juga masih kurang lengkap, maka hal ini tentu menjadi poin penilaian penting bagi KUA untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam aspek untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam aspek *tangible*. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa dari aspek *tangible* KUA Kecamatan Kusan Hulu masih belum dapat dikatakan baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) artinya, perilaku pegawai dapat meningkatkan kredibilitas pengguna jasa dalam organisasi dan menciptakan rasa aman bagi pengguna jasa organisasi. Jaminan juga berarti bahwa pemberi layanan selalu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memecahkan masalah atau masalah yang muncul dengan klien.

Ada beberapa hal yang menjadi bagian dari jaminan dalam pelayanan publik, jaminan dalam hal waktu pelayanan, jaminan keamanan, dan juga jaminan kenyamanan. Jika melihat pada hasil wawancara dengan pihak KUA bahwa pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu

³⁸ Ombudsman RI, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI* (Jakarta: Ombudsman RI, 2017), 4.

telah mengupayakan agar terjaminnya setiap pelayanan waktu, keamanan dan juga kenyamanan masyarakat.

Meskipun dalam perjalanannya pelayanan dalam hal waktu masih terkendala disebabkan sumber daya manusia yang ada di KUA masih sedikit, akan tetapi setiap masyarakat yang dilayani sudah terjamin akan pelayanan tersebut. Masyarakat diberikan pelayanan dengan sepenuh hati hingga pelayanan tersebut selesai. Oleh karena itu pada prinsipnya KUA telah memberikan jaminan akan pelayanan yang ada di KUA.

Adanya jaminan terhadap pelayanan ini diperjelas dari keterangan masyarakat Kecamatan Kusan Hulu. Hasil wawancara dengan masyarakat yakni S bahwa KUA berusaha menjamin pelayanan agar dapat terselesaikan. Bahkan ketika ada permasalahan pada pegawai juga berusaha memberikan kepastian akan pelayanan yang diberikan. Pegawai melayani dengan sangat baik bahkan pelayanan yang diberikan memiliki estimasi waktu yang jelas.

SY juga menerangkan bahwa pelayanan yang ada di KUA juga tergolong mudah dan cepat. Pada saat proses pendaftaran ia hanya menunggu untuk antri dan saat pelayanan tidak memakan waktu yang lama. Begitu pula dengan SH yang menjelaskan bahwa sudah sejak dahulu jika mengurus sesuatu di KUA tidak sulit, karena urusan pernikahan saja dan Pegawai sudah pasti terbiasa. Jika memakan waktu yang lama mungkin karena masyarakat yang kurang dalam kelengkapan data.

Bukti dari telah terlaksananya jaminan pelayanan yang ada di KUA adalah dengan adanya penghargaan yang diberikan dari Kementerian Kabupaten Tanah Bumbu kepada KUA Kecamatan Kusan Hulu sebagai juara teladan kedua. Penilaian tersebut atas dasar pelayanan yang diberikan KUA telah memberikan kepastian kepada masyarakat.

Jaminan pelayanan publik yang ada di KUA tersebut juga sesuai dan didukung oleh keterangan dari masyarakat. Hasil wawancara dengan masyarakat salah satunya S menunjukkan bahwa pegawai yang ada di KUA melaksanakan tugas dengan baik. Setiap pelayanan diberikan kepastian dan juga pelayanan yang baik. Hal ini telah sesuai dengan indikator *assurance* sendiri yakni adanya jaminan kepastian pelayanan baik waktu dan prosedur.³⁹

Terkait adanya kendala yang dihadapi KUA seperti adanya masyarakat yang memiliki data berbeda antara ijazah dan juga KTP atau KK, pada dasarnya adalah kendala dari masyarakat. Pegawai KUA tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait kendala yang dihadapi serta memberikan solusi kepada masyarakat bagaimana mereka dapat menyelesaikan kendala tersebut. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa pelayanan di KUA benar-benar terjamin. Seluruh informan menerangkan terkait dengan pelayanan di KUA selalu

³⁹ Ibid, 192.

diselesaikan dengan tepat waktu. Sehingga hal tersebut membuat masyarakat semakin senang dengan pelayanan KUA.

Justru hal ini bersesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir bahwa dalam pelayanan publik sendiri diharuskan adanya tanggungjawab kepada orang yang dilayani dari awal hingga akhir pelayanan. Selain itu juga harus memberikan rasa percaya kepada orang yang diberikan layanan (pelanggan).⁴⁰

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan profesionalitas pegawai KUA dalam melayani masyarakat, selain itu juga menunjukkan bahwa pihak KUA telah memberikan jaminan pelayanan dengan sebaik mungkin. Pelaksanaan pelayanan publik inilah yang juga sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Hayat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap pegawai harus menetapkan tugas dan tanggung jawab pegawai dalam mengarahkan dan melaksanakan pelayanan.

5. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan bantuan kepada pengguna layanan menanggapi permintaan mereka untuk melaporkan keinginan dan keterampilan karyawan dan menyediakan layanan pelaporan dengan cepat dan tanggap. Dari aspek daya tanggap atau *responsiveness* KUA Kecamatan Kusan Hulu pada dasarnya sudah baik jika ditinjau dari hasil wawancara dengan pihak KUA. Para pegawai KUA dalam melayani

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 34.

masyarakat langsung memberikan pelayanan, mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik.

Penjelasan salah satu pegawai KUA bahwa dari KUA sendiri berusaha cepat tanggap dalam melayani masyarakat. Mengingat sedikitnya pegawai yang ada di KUA mengharuskan para pegawai cepat dalam melayani. Meskipun begitu hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa terkadang terjadi permasalahan ketika dari pegawai KUA sendiri memiliki kesibukan khusus sehingga terkadang tidak dapat melayani masyarakat dalam keadaan tertentu. Hal ini juga dibuktikan dengan penjelasan beberapa informan dari masyarakat bahwa terkadang pegawai KUA tidak dapat melayani bahkan tidak ada di tempat karena suatu hal.

Saat ini pelayanan yang diberikan oleh KUA dinilai kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pencatatan perkawinan. Akan tetapi dalam perjalanannya juga tentu ada kendala-kendala yang akan di hadapi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dalam hal cepat tanggap KUA Kecamatan Kusan Hulu masih kurang, karena cepat tanggap dari KUA justru sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang ada di KUA.

Kekurangan dari aspek cepat tanggap KUA ini dapat dilihat dari keterangan masyarakat Kecamatan Kusan Hulu. Masyarakat menjelaskan salah satunya SY memberikan keterangan bahwa terkadang pegawai KUA tidak ada di tempat untuk memberikan pelayanan, atau karena terlalu sibuk sehingga tidak bisa merespon cepat keinginan masyarakat. Salah satunya

terjadi ketika banyaknya pelayanan nikah di KUA Kecamatan Kusan Hulu sedangkan pegawai yang melayani juga hanya beberapa orang. Hal tersebut menimbulkan antre dan pelayanan tidak bisa diberikan dengan cepat.

Hal tersebut searah dengan penjelasan AG bahwa pada saat ia mendaftar nikah juga banyak masyarakat yang mendaftar nikah. Karena perihal yang diurus juga sangat banyak, sehingga menjadikan waktu tunggu. SJ juga memberikan penjelasan bahwa dengan sedikitnya pegawai KUA akan menjadikan pelayanan bisa saja terkendala. Oleh karena itulah pegawai KUA senantiasa untuk ditambah.

Pada prinsipnya penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada KEPMENPAN Nomor 63/2003 yang salah satunya adalah adanya kepastian waktu, yakni bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Selain itu ketepatan waktu mengacu pada penyelesaian berbagai layanan tepat waktu dan sesuai standar layanan.

Ketepatan waktu sangat berarti bagi masyarakat sehingga sangat mempengaruhi pada pelayanan publik. Pelayanan publik yang ada di KUA terkait ketepatan waktu ini haruslah ditingkatkan. Jika meninjau permasalahan ini disebabkan oleh pegawai atau petugas KUA yang tidak banyak, akibatnya ketika salah satu pegawai tidak dapat melaksanakan kewajibannya karena faktor tertentu maka pelaksanaan pelayanan dapat terhambat. Dari yang peroleh bahwa jumlah pegawai yang ada di KUA

Kecamatan Kusan Hulu yang sangat sedikit yakni berjumlah 4 orang sudah termasuk Kepala KUA.

Cepat tanggap dari pelayanan publik pada dasarnya adalah bagian dari kewajiban pemberi layanan. Sebagaimana penjelasan Kasmir bahwa salah satu terlaksananya fungsi dari pelayanan publik adalah dengan adanya tanggungjawab kepada orang yang dilayani dari awal hingga akhir pelayanan.⁴¹ Disamping itu cepat tanggap juga berhubungan dengan kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keseriusan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai juga harus mengikuti ketentuan dan prosedur khususnya terkait dengan waktu layanan.

Responsiveness di KUA perlu perbaikan. Hal ini sesuai dengan wawancara penelitian dengan SJ yang mengatakan bahwa dimensi yang paling banyak membutuhkan peningkatan kualitas layanan pada organisasi layanan publik adalah *responsiveness*. Sebagaimana teori yang menjelaskan bahwa “*It is found out that responsiveness dimension needs the most improvement in terms of carrying out quality service while promptness of services is considered as the most important sub-dimension*”.⁴² Artinya bahwa cepat tanggap KUA perlu perbaikan karena dimensi ini merupakan yang paling banyak membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan organisasi dan layanan publik.

⁴¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 34.

⁴² Lanndon Ocampo et al., “Public Service Quality Evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A Case Of Philippine Government Agencies,” *Socio-Economic Planning Sciences* 68 (2019): 38–131, 38.

Berdasarkan atas apa yang telah dibahas terkait kualitas pelayanan yang ada di KUA bahwa dapat disimpulkan pelayanan publik yang ada di KUA sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa indikator yang dinilai masih kurang. Indikator tersebut ialah terkait dengan *responsiveness* dan juga *tangible*. Hal tersebut dipengaruhi oleh kurangnya SDM dari KUA sendiri dan juga letak KUA yang sangat jauh dari perkotaan atau keramaian yang menjadikan KUA masih belum bisa melengkapi kekurangan yang ada.

Disamping itu meskipun pelayanan publik yang ada di KUA masih kurang, KUA sendiri terus mengupayakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang lainnya bahkan KUA sendiri pernah menjadi KUA teladan kedua sebagai bentuk dan bukti pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu tidak buruk.

Pernyataan-pernyataan yang telah dikemukakan oleh beberapa informan ada yang menyatakan bagus mengenai indikator pelayanan KUA yaitu pada pernyataan informan kedua "*Aku rancak mendangani orang meurus kawinan, nah jadi tahu jua lawan pelayanan di KUA sini. Bagus aja karna sesuai nang handak kawin dilayani kada lawas jua pas jua kada dingalihi. Apalagi aku mendangani lakas ai gawian KUA jua rancak tu, lima sepuluh menit selesai dah*". Pernyataan infroman kedua ini bermaksud bahwa dalam hal reliabilitas nya sudah berjalan dengan baik karena sesuai dengan apa yang dikatakan beliau bahwa pelayanannya sudah bagus baik dari segi waktu dan cara pelayanan yang diberikan oleh karyawan di KUA itu sendiri. Selain itu dari apa yang dikatakan oleh informan tersebut juga mewakili

indikator daya tanggap dari karyawannya juga digambarkan dengan baik karena dalam waktu lima sampai 10 menit sudah selesai.

Kemudian untuk indikator empati juga sudah bagus dibuktikan dengan apa yang dikatakan informan yaitu *“Lawas dah nang kutahu urang-urangnya di KUA ni kada ngalih, beadap banar, sopan lah kan. Biar beganti kepala KUA nya tetapai pegawainya kan orang sini aja jua. Kada ngalih beurusan jua nyaman banar jadinya. Diarahkan banar jua kalo ada napa-napa”*. Pada indikator bukti nyata yang dinyatakan oleh informan masih kurang sesuai dengan perkataannya yaitu *“Lawan jua kurang masih kelengkapan benda-benda di KUA, kursi meja jua soalnya KUA halus banar pang jua kada ganal. Ada tu informasi kawin kah jua nikah tu kada diganti-ganti pinanya mulai tahun berapa kah, masih jaman kepala KUA bahari. Mudahan ae kaina ada bantuan dana kah iya kalo supaya KUA bagus aja tuh”*.

Selanjutnya pada indikator terakhir yaitu jaminan *“Semalam kada ngalih kukira lawas sekalinya setumat aja. Berkasku diurus akan ada pang kada lengkap. Nah itu diminta lakas jua aku meurus supaya kada ngalih kena. Jadi dijamin KUA ai jua bahwa pendaftaran nikah kena ni kada lawas”*, yang mana dari pernyataan ini membuktikan indikator jaminan yang ditawarkan oleh pihak KUA.