

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KUA Beruntung Baru

KUA di kabupaten Banjar Kalimantan Selatan berjumlah 14 KUA yang tersebar di setiap kecamatan pada lingkup kabupaten Banjar sebagai berikut:

Tabel 4.1. Kantor Urusan Agama di Kabupaten Banjar

No	Nama KUA
1.	Kantor Urusan Agama Kec. Kertak Hanyar
2.	Kantor Urusan Agama Kec. Gambut
3.	Kantor Urusan Agama Kec. Martapura Kota
4.	Kantor Urusan Agama Kec. Sungai Tabuk
5.	Kantor Urusan Agama Kec. Aranio
6.	Kantor Urusan Agama Kec. Karang Intan
7.	Kantor Urusan Agama Kec. Astambul
8.	Kantor Urusan Agama Kec. Aluh-Aluh
9.	Kantor Urusan Agama Kec. Tatah Makmur
10.	Kantor Urusan Agama Kec. Beruntung Baru
11.	Kantor Urusan Agama Kec. Mataraman
12.	Kantor Urusan Agama Kec. Martapura Barat
13.	Kantor Urusan Agama Kec. Martapura Timur
14.	Kantor Urusan Agama Kec. Sambung Makmur

KUA Beruntung Baru terletak di Kecamatan Beruntung Baru. Letak wilayah geografis Kecamatan Beruntung Baru berada di Lintang Selatan 3° 27', 5" sampai Bujur Timur 144, luas wilayahnya 61,42 km². Beruntung Baru adalah sebuah Kecamatan yang lahir setelah pemekaran dari Kecamatan Aluh-Aluh Kab. Banjar. Pemekaran Kecamatan ini terjadi pada tahun 2003 dengan SK (Surat Keputusan) yang disahkan oleh bupati Banjar yang pada saat itu sedang menjabat. Kecamatan Beruntung Baru memiliki 12 desa, yaitu:

Tabel 4.2. Desa di Kecamatan Beruntung Baru

No	Desa/Kelurahan	Luas Km2
1	Babirik	5,25 Km2
2	Handil Purai	7,00 Km2
3	Haur Kuning	4,00 Km2
4	Jambu Burung	8,02 Km2
5	Jambu Raya	3,72 Km2
6	Kampung Baru	7,25 Km2
7	Lawahan	5,00 Km2
8	Muara Halayung	4,03 Km2
9	Pindahan Baru	3,40 Km2
10	Rumpiang	4,00 Km2
11	Selat Makmur	4, 00 Km2
12	Tambak Padi	5,75 Km2

Sumber: Data KUA Beruntung Baru

1. Alamat dan batas KUA Kecamatan Beruntung Baru

Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru ini berlokasi di Jalan Handil Gayam RT 02 desa Kampung Baru Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. Kode pos 70656.

Tabel 4.3. Batas wilayah Kecamatan Beruntung Baru

No	Batas	Keterangan
1.	Utara	Kecamatan Gambut dan Kecamatan Aluh-Aluh
2.	Timur	Kecamatan Landasan Ulin
3.	Selatan	Kecamatan Kurau
4.	Barat	Kecamatan Simpang Empat

Sumber: Arsip KUA Beruntung Baru

Mayoritas penduduk di Kecamatan Beruntung Baru adalah beragama Islam. Mata pencarian penduduk di Kec. Beruntung Baru juga beragam, akan tetapi mayoritas masyarakat disini mata pencariannya adalah bertani. Hal tersebut disebabkan oleh faktor geografis yang subur untuk bertani atau menanam padi. Di Kecamatan Beruntung Baru terdapat sebuah Kantor Urusan Agama yang terletak di desa Kampung Baru, KUA Beruntung Baru

terletak di belakang Kantor Kecamatan Beruntung Baru. Pada tahun 2006 pembangunan KUA Beruntung Baru di mulai, bangunan KUA ini didirikan di atas tanah pemerintah daerah. Pada akhirnya tahun 2007 pembangunan KUA Beruntung Baru selesai. Setelah resminya Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru, Kepala KUA pertama dijabat oleh Zulkipli, HS, S.Ag (2007-2010) Adapun daftar Kepala KUA Beruntung Baru dari masa ke masa adalah sebagai berikut:

- a. Zulkipli, HS, S.Ag (2007-2010)
 - b. Farid Sardianor, S.Ag (2010-2013)
 - c. Muhammad Rif'an, S.Ag M.AP (2013-2014)
 - d. Drs. H. Saubari, M.Pd.I (2014-2018)
 - e. Mawardiansyah, S.Ag. MM. (2018-2020)
 - f. Farid Sardianor, S.Ag (2020-Sekarang)
2. Visi, Misi, dan Tujuan KUA Beruntung Baru
- Adapun Visi, Misi, dan Tujuan Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru, sebagai berikut:¹

- a. Visi KUA Beruntung Baru

Visi dari Kantor urusan agama kecamatan Beruntung Baru adalah "Terwujudnya warga Kecamatan Beruntung Baru yang memahami dan mengamalkan ajaran agama secara optimal".

- b. Misi KUA Beruntung Baru

¹ *Arsip KUA Kecamatan Beruntung Baru*

Misi merupakan harapan yang ingin dicapai, hampir semua instansi memiliki misi masing-masing yang ingin diwujudkan. Begitu juga dengan KUA Beruntung Baru, adapun misi dari KUA Beruntung Baru adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan kantor guna mewujudkan pelayanan prima.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan dan pengawasan pernikahan/rujuk demi mewujudkan keluarga sakinah.
- c) Memberdayakan lembaga keagamaan dalam upaya pembinaan umat.
- d) Meningkatkan kualitas penyuluhan agama guna mewujudkan masyarakat yang menghayati dan menaati norma agama dalam kehidupan sehari-hari.
- e) Mengaktifkan pelayanan konsultasi haji guna mewujudkan jamaah haji yang mandiri.

3. Tujuan Kantor Urusan Agama Beruntung Baru

Tujuan dari KUA Beruntung Baru adalah melayani masyarakat, karena sebagai ujung tombak Kementerian Agama. KUA Beruntung Baru sebagai pusat pelayanan di kecamatan yang ruang lingkupnya mencakup pelayanan pernikahan, wakaf, zakat, talak rujuk, dan haji. Selain itu KUA juga membina penyuluh agama, masyarakat, seni budaya islam, dan juga membina tempat ibadah.

4. Tugas Pokok dan Fungsi KUA Beruntung Baru

Adapun Tugas Pokok serta Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru, sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

Dalam menjalankan kegiatannya Kantor Urusan Agama (KUA) bertugas dalam menunaikan perintah utama dan peran Kantor Kementerian Agama pada lingkup kecamatan, sesuai dengan ketentuan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kabupaten serta Perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi

Selain tugas pokok diatas Kantor Urusan Agama kecamatan harus menjalankan tugas guna menyelenggarakan fungsi sebagai lembaga public. Hal ini sesuai dengan PMA Nomor: 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. Adapun tugas dan fungsi yang harus dijalankan sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pelayanan, pencatatan, pengawasan dan pelaporan nikah dan rujuk.
- 2) Menyusun statistik, dokumentasi serta pengelolaan sistem informasi manajemen KUA.
- 3) Melaksanakan tata usaha dan rumah tangga KUA.
- 4) Memberikan pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- 5) Pelayanan terkait bimbingan kemasjidan.

- 6) Memberikan pelayanan pembinaan syari'ah, dan
- 7) Pelaksanaan fungsi lain dalam lingkup agama Islam sesuai arahan Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

5. Kedudukan dan Wewenang KUA Beruntung Baru

Kantor Urusan Agama (KUA) berada di bawah naungan Kementerian Agama dan berkedudukan di Kecamatan. Eksistensinya ada sebagai kantor yang memudahkan urusan dalam mengadministrasikan hal-hal yang terkait dengan urusan keagamaan. Bukan hanya dalam hal pernikahan, KUA memiliki wewenang yang lebih luas dari itu seperti perwakafan, Zakat, Infaq, Shadaqah, Manasik Haji dan masih banyak lagi yang lainnya.

6. Data kepegawaian dan *Jobs Description* KUA Beruntung Baru

Dari data dokumentasi yang peneliti dapatkan bahwa struktur organisasi yang ada di KUA belum di perbaharui dan di struktur organisasi yang di pasang di KUA masih memakai data kepegawaian yang dulu. Adapun data kepegawain terbaru tahun 2023 yang peneliti dapatkan setelah observasi sebagai berikut:

Tabel 4.4. Data Pegawai KUA Beruntung Baru

No	Nama	Jabatan
1.	Farid Sardianor, S.Ag	Kepala KUA Beruntung Baru
2.	H. Khairul Fahmi, S.A	Penghulu
3.	Zuhri Husni, S.Sos.I	Penyuluh Agama Islam
4.	Badaruddin, S.Pd.I	Pengelola data

Sumber: Hasil Observasi KUA Beruntung Baru

Adapun tugas masing-masing staf di Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru, sebagai berikut:

1) Kepala Kantor Urusan Agama (KUA)

Berikut tugas dari Kepala KUA Beruntung Baru adalah, sebagai berikut:

- 1) Memantau progres data SIMKAH web.
- 2) Melakukan pendaftaran kehendak kelengkapan administrasinya.
- 3) Mengolah dan memverifikasi data catin dan wali.
- 4) Menetapkan dan menolak kehendak nikah.
- 5) Memimpin pelaksanaan akad nikah.
- 6) Membaca khutbah nikah.
- 7) Menerima taukil wali.
- 8) Membaca doa nikah.
- 9) Memandu ucapan sighat taklik.
- 10) Memberikan nasihat perkawinan.
- 11) Meregistrasi peristiwa nikah.
- 12) Menerbitkan buku kutipan akta nikah.
- 13) Memberikan penasehatan pra nikah kepada catin.
- 14) Memberikan pelayanan konsultasi kepenghuluan serta hukum Islam.

2) Penghulu

Adapun tugas dari Penghulu di KUA Beruntung Baru adalah, sebagai berikut:

- 1) Menjalankan perencanaan kegiatan ke penghulu
- 2) Melakukan monitoring terkait pencatatan nikah/rujuk.
- 3) Menjalankan tugas terkait pelaksanaan nikah dan rujuk.
- 4) Memberikan kepenasihatatan dan bimbingan nikah dan rujuk.
- 5) Melakukan pemantauan pelanggaran ketentuan nikah dan rujuk.
- 6) Dapat memberikan pelayanan yang menyangkut fatwa hukum munakahat dan bimbingan muamalah.
- 7) Memberikan pembinaan keluarga sakinah.

b. Penyuluh Agama

Adapun tugas dari Penyuluh Agama di KUA Beruntung Baru adalah, sebagai berikut:

- 1) Memberikan arahan atau bimbingan yang berkaitan dengan pembinaan keagamaan.
- 2) Penyuluhan pemberantasan buta huruf Al-Qur'an, bertugas secara bertahap membuat kelompok binaan dan dapat membaca/menulis Al-Quran
- 3) Membina keluarga Sakinah.
- 4) Membina kerukunan beragama di Kecamatan.
- 5) Penyuluhan zakat untuk meningkatkan daya potensi untuk masyarakat.
- 6) Penyuluhan terkait wakaf untuk meningkatkan daya potensi untuk masyarakat.

- 7) Meberikan pemahaman terkait produk halal, guna menjadikan masyarakat muslim yang sadar akan produk halal.
- 8) Membina pencegahan radikalisme (bertugas membantu instansi berwenang untuk mencegah timbulnya perilaku tersebut di masyarakat).
- 9) Membina penyuluhan NAPZA Hiv-Aids dan narkoba.
- 10) Membina penyuluh agama non-PNS yang ada dan para guru dan tokoh Agama.

c. Pengolah Data

Adapun tugas Pengolah Data di KUA Beruntung Baru adalah, sebagai berikut:

- 1) Mengentry data billing ke simponi dan mengarsipkan bukti setoran.
- 2) Mengentry data catin pada aplikasi SIMKAH.
- 3) Mengentry data nikah ke format akta.
- 4) Mencetak NB, N2, N9, dan model N (Akta nikah)
- 5) Mencetak kutipan akta nikah model NA (Buku nikah).
- 6) Mengentry data pernikahan ke format laporan.
- 7) Mengentry data PNBPNR ke format laporan.
- 8) Menyalin konsep surat keluar dan mencetaknya.
- 9) Menyalin konsep laporan kantor.
- 10) Mencetak laporan kantor.
- 11) Mengirim data laporan kantor.

12) Mewakili kepala jika ditugaskan.

7. Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Beruntung Baru

Adapun gambaran tempat pelayanan di KUA Beruntung Baru yang terdiri dari beberapa ruangan sebagai berikut:

a. Ruang Tamu

Ruang Tamu di KUA Beruntung Baru berfasilitaskan kursi dan meja yang tersedia untuk tamu yang ingin mengurus pernikahan dll. Tamu yang datang diminta untuk mengisi buku tamu sesuai dengan keperluannya.

b. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah tempat pelayanan bagi tamu yang ingin mendaftar ataupun mengurus berkas-berkas yang mereka perlukan, baik itu mendaftarkan pernikahan, minta surat rekomendasi nikah, ingin membuat akta ikrar wakaf, atau yang lainnya sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan adanya PTSP diharapkan agar dapat terwujudnya pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu. Di PTSP KUA Beruntung Baru terdapat meja pelayanan dan beberapa kursi yang disediakan untuk tamu yang datang.

c. Balai Nikah

Balai Nikah di KUA Beruntung Baru menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna untuk kelangsungan akad nikah di KUA Beruntung Baru seperti meja untuk melangsungkan ijab kabul, sound sistem, karpet, pelaminan untuk pengantin, dua kipas angin yang memadai, jendela, ventilasi udara, cermin, listrik dan penerangan yang memadai, dan dekorasi berupa khat (kaligrafi).

d. Ruang Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru

Di ruang Kepala KUA Beruntung Baru terdapat fasilitas berupa meja, kursi, lemari, bendera Indonesia, foto presiden dan wakil presiden, foto-foto Kepala KUA yang pernah menjabat di KUA Beruntung Baru, kipas angin, dan karpet.

e. Ruang Staf Kantor Urusan Agama (KUA) Beruntung Baru

Ruang staf KUA di Beruntung Baru memiliki fasilitas 3 meja, kursi, Kipas angin, lemari berkas, dan alat-alat lain yang diperlukan staff.

f. Dapur

Di dapur KUA Beruntung Baru terdapat alat-alat masak dan makan seperti piring, sendok, cangkir, kompor, teko. Ada kursi

g. Fasilitas Pendukung

Adapun fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti memperoleh data yang diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5. Fasilitas Pendukung KUA Beruntung Baru

No	Fasilitas	Kondisi
1.	Meja pegawai	Baik
2.	Meja tamu	Baik
3.	Kursi pegawai	Baik
4.	Kursi tamu	Baik
5.	Printer kecil	Baik
6.	Komputer	Baik
7.	Kipas angin	Baik
8.	Papan informasi	
	a. Visi dan Misi	Baik
	b. Prosedur pendaftaran nikah	Baik
	c. Data pegawai	Belum diperbaharui
	d. Informasi berkas nikah sesuai status	Baik
	e. Informasi biaya nikah	Baik

Sumber: Data observasi KUA

8. Alur pernikahan di KUA Beruntung Baru

a. Menyiapkan berkas

Alur pernikahan di KUA Beruntung Baru dimulai dengan proses pendaftaran dengan menyiapkan berkas sebagai berikut:

Tabel 4.6. Jejak/Perawan, atas 19 Tahun

No	Berkas	Keterangan
1.	Surat pernyataan belum pernah kawin	Asli
2.	SKUN (N1,N2, N4,N5) dari Desa	Asli
3.	KTP	Fotocopy
4.	Kartu Keluarga	Fotocopy
5.	Akte Kelahiran	Fotocopy
6.	Ijazah terakhir	Fotocopy
7.	KTP Orang Tua	Fotocopy
8.	KTP Wali Nikah	Fotocopy
9.	Surat rekomendasi KUA jika bukan warga	Asli

	kecamatan Beruntung Baru	
10.	Surat keterangan sehat	Asli
11.	Pasphoto sendiri berlatar biru muda	2X3 = 3 lb 3X4 = 3 lb 3X6 = 2 lb
12.	KTP 2 orang saksi	Fotocopy

Sumber: KUA Beruntung Baru

Tabel 4.7. Duda/Janda sebab cerai

No	Berkas	Keterangan
1.	Akta cerai	Asli
2.	Surat pernyataan tidak dalam ikatan perkawinan	Asli
3.	SKUN (N1,N2, N4,N5) dari Desa	Asli
4.	KTP	Fotocopy
5.	Kartu Keluarga	Fotocopy
6.	Akte Kelahiran	Fotocopy
7.	Ijazah terakhir	Fotocopy
8.	KTP Orang Tua	Fotocopy
9.	KTP Wali Nikah	Fotocopy
10.	Surat rekomendasi KUA jika bukan warga kecamatan Beruntung Baru	Asli
11.	Surat keterangan sehat	Asli
12.	Pasphoto sendiri berlatar biru muda	2X3 = 3 lb 3X4 = 3 lb 3X6 = 2 lb
13.	KTP 2 orang saksi	Fotocopy

Sumber: KUA Beruntung Baru

Tabel 4.8. Duda/Janda sebab pasangan meninggal

No	Berkas	Keterangan
1.	Surat pernyataan tidak dalam ikatan perkawinan	Asli
2.	SKUN (N1,N2, N4,N6) dari Desa	Asli
3.	KTP	Fotocopy
4.	Kartu Keluarga	Fotocopy
5.	Akte Kelahiran	Fotocopy
6.	Ijazah terakhir	Fotocopy
7.	KTP Orang Tua	Fotocopy
8.	KTP Wali Nikah	Fotocopy
9.	Surat rekomendasi KUA jika bukan warga kecamatan Beruntung Baru	Asli
10.	Surat keterangan sehat	Asli
11.	Pasphoto sendiri berlatar biru muda	2X3 = 3 lb

		3X4 = 3 lb 3X6 = 2 lb
--	--	--------------------------

Sumber: KUA Beruntung Baru

Tabel 4.9. Berpoligami

No	Berkas	Keterangan
1.	Putusan pengadilan agama hal izin poligami)	Asli

Lanjutan Tabel 4.9.

No	Berkas	Keterangan
2.	SKUN (N1,N2, N4,N5) dari Desa	Asli
3.	KTP	Fotocopy
4.	Kartu Keluarga	Fotocopy
5.	Akte Kelahiran	Fotocopy
6.	Ijazah terakhir	Fotocopy
7.	KTP Orang Tua	Fotocopy
8.	Surat rekomendasi KUA jika bukan warga kecamatan Beruntung Baru	Asli
9.	Surat keterangan sehat	Asli
10.	Pasphoto sendiri berlatar biru muda	2X3 = 3 lb 3X4 = 3 lb 3X6 = 2 lb
11.	KTP 2 orang saksi	Fotocopy

Sumber: KUA Beruntung Baru

- b. Melakukan pembayaran pernikahan sebesar Rp 600.000,- ke BANK jika akad dilaksanakan di luar KUA, kemudian calon pengantin menyerahkan slip setoran biaya nikah ke KUA
- c. Penyerahan berkas nikah ke KUA, Penyerahan berkas nikah kepada pegawai KUA untuk meneliti dan memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan ke KUA, untuk mengetahui apakah sudah memenuhi syarat atau belum. Jika pada berkas yang diberikan terdapat kekurangan maka, pegawai KUA akan memberitahu kepada pihak yang bersangkutan terkait kekurangan berkas tersebut. Selanjutnya

dilakukan pemeriksaan terhadap catin dan wali nikah melalui Daftar Pemeriksaan Nikah atau Model NB.

- d. Penjadwalan suscatin pelaksanaan akad nikah sekaligus penyerahan buku nikah

9. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem informasi nikah merupakan (SIMKAH) merupakan aplikasi yang digunakan oleh KUA untuk melakukan pendaftaran nikah. Aplikasi ini diluncurkan oleh Kantor Urusan Agama pada tahun 2018. Peluncuran SIMKAH merupakan kelanjutan dari kesepakatan antara Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri. Aplikasi ini telah mengalami beberapa kali pengembangan sejak generasi pertama diluncurkan hingga sekarang pada generasi ke empat. SIMKAH memiliki beberapa keunggulan sebagai berikut:

- e. Menyajikan data tentang peristiwa nikah secara nasional untuk kua yang sudah di entri
- f. Aplikasi ini dapat memverifikasi data dari calon pengantin
- g. Saat mencetak buku nikah akan mendapat kode QR yang dapat terhubung dengan aplikasi
- h. Buku nikah dapat dicetak secara digital
- i. Data mengenai nikah-rujuk dapat diakses kapan pun. Hal ini memudahkan proses monitoring pelaksanaan nikah secara nasional,

termasuk didalamnya informasi mengenai ketersediaan buku nikah pada setiap wilayah

- j. Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online dengan mengisi data awal dan menentukan jadwal nikah. Namun untuk berkas nikah tetap harus diserahkan serahkan secara langsung kepada pegawai KUA.

Aplikasi ini seiring berjalannya waktu sudah mengalami beberapa kali *update* dimana hal ini dilakukan untuk menjadikan aplikasi yang lebih professional yang dapat menunjang pelayanan nikah. Terbukti pada generasi simkah terbaru yaitu simkah generasi empat kerahasiaan data calon pengantin sangat terjaga. Dimana tidak sembarang orang dapat mengakses data dari calon pengantin.

B. Hasil Penelitian

Kualitas yang diberikan oleh suatu lembaga harus bisa di nikmati oleh masyarakat, pelayanan yang cepat, ramah, dan mudah merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Pada bab ini merupakan hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi informan peneliti dalam penelitian ini adalah Kepala KUA Beruntung Baru, pegawai KUA, dan masyarakat yang melakukan pernikahan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* dengan menggunakan lima dimensi yaitu Keandalan, Responsif, Jaminan, Empati, dan Bukti langsung. Dari dimensi-dimensi tersebut KUA Beruntung Baru berusaha memberikan pelayanan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reability*)

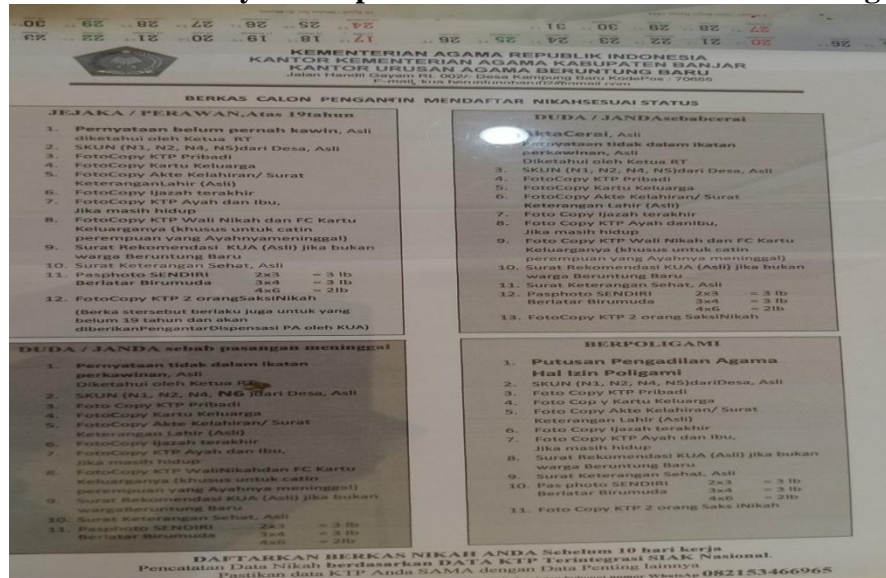
Aspek keandalan yang ada di KUA Beruntung Baru berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai KUA dan masyarakat yang melangsungkan pernikahan di KUA Beruntung Baru. KUA Beruntung Baru melayani masyarakat dalam berbagai bidang keagamaan salah satunya adalah pelayanan pernikahan. Dalam upaya mengetahui aspek keandalan dalam pelayanan nikah maka diukur melalui aspek pelayanan terbuka dan jelas, dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Pelayanan pernikahan di KUA Beruntung Baru berdasarkan hasil observasi peneliti melakukan pengamatan dalam dalam aspek keterbukaan dan kejelasan. KUA Beruntung Baru memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat mendaftar nikah seperti dokumen yang diperlukan, prosedur nikah dan informasi mengenai biaya nikah. Informasi ini bisa diperoleh oleh masyarakat melalui papan informasi yang ada di KUA atau melalui pegawai KUA secara langsung. Untuk informasi mengenai persyaratan ditempel pada meja registrasi dan informasi mengenai prosedur dan biaya nikah bisa melalui papan informasi yang berada di depan KUA.

Setelah calon pengantin memperoleh informasi dari KUA selanjutnya mereka melakukan pendaftaran pernikahan dengan melampirkan berkas-berkas yang telah disebutkan. Calon pengantin diberikan informasi oleh pegawai mengenai langkah-langkah pendaftaran nikah. Setelah berkas diperiksa dan diterima oleh pegawai KUA selanjutnya KUA memberikan ketersediaan waktu dan tanggal untuk melangsungkan pernikahan. Setelah kedua belah pihak sepakat akan tanggal dan hari pelaksanaan maka, akad nikah dapat dilaksanakan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan pelaksanaan akad nikah memang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Gambar.4.1 Persyaratan pendaftaran nikah di KUA Beruntung Baru



Sumber: Dokumentasi peneliti di KUA Beruntung Baru

Gambar 4.2 prosedur dan biaya nikah di KUA Beruntung Baru



Sumber: Dokumentasi peneliti di KUA Beruntung Baru

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA, beliau menyatakan bahwa pelayanan pernikahan yang ada di KUA Beruntung Baru terbuka dan jelas. Karena setiap masyarakat yang akan mengurus berbagai hal yang ada di KUA pasti akan dilayani dengan baik, juga informasi terkait hal-hal yang menyangkut pelayanan sudah sangat terbuka dan jelas. Ia juga mengatakan terkait informasi

pernikahan masyarakat bisa mendapat informasi lewat kepala desa atau aparat desa. Ia mengatakan bahwa kebanyakan masyarakat yang datang ke KUA sudah membawa berkas lengkap, hal ini dikarenakan masyarakat yang datang sudah mendapat informasi terkait berkas apa saja yang harus disiapkan tanpa harus pergi ke KUA terlebih dahulu dan ketika masyarakat datang untuk pertama kalinya ke KUA mereka langsung diarahkan untuk melakukan pendaftaran².

Kepala KUA selalu berupaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, misalnya seperti jadwal pelaksanaan bimbingan perkawinan pra nikah bagi calon pengantin atau sering disebut kursus calon pengantin (suscatin), akad, dan rujuk. Menurutnya pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan kesepakatan. Kepala KUA mengatakan bahwa pelaksanaan akad nikah bisa dilakukan minimal 15 hari (hari kerja) setelah pendaftaran dan jika calon pengantin ingin melangsungkan pernikahan sebelum 15 hari setelah pendaftaran maka, calon pengantin harus melampirkan surat dispensasi yang dibuat oleh pihak kecamatan. Namun beliau mengatakan bisa saja calon pengantin yang datang terlambat ke KUA dikarenakan budaya dan tradisi yang ada di sini biasanya mengadakan selamatan dulu di rumah sebelum berangkat. Selanjutnya pihak KUA pun mengatakan bahwa sewaktu-waktu pegawai ada yang tidak bisa berhadir dikarenakan ada keperluan yang tak terduga sehingga pelayanan tidak bisa diberikan tepat waktu. Jika keadaan seperti itu maka pemberian layanan didahulukan pada siapa yang datang lebih awal ke KUA.

² Farid Sardianor, *Wawancara Pribadi*, Kepala KUA Beruntung Baru, 22 Desember 2022.

Pegawai KUA Beruntung Baru dari Bapak Zuhri Husni selaku pegawai dan penyuluh agama islam. Bapak Zuhri menjelaskan bahwa informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah jelas. Ia mengatakan dalam hal memperoleh informasi terkait pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru, sudah sudah berupaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Menurutnya pelayanan pernikahan di KUA diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan³.

Pegawai yang lain yaitu bapak Badar selaku pengelola data KUA Beruntung Baru, beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru terbuka dan jelas, menurutnya hal mengenai informasi pernikahan di KUA Beruntung Baru bisa diakses masyarakat dengan mudah⁴.

Informasi yang disampaikan pihak KUA ini sesuai dengan apa yang informan katakan, informan pertama yang berinisial F, berusia 22 tahun bekerja sebagai salah satu karyawan di PT. Bispak. F mengatakan bahwa pelayanan yang ada di KUA sudah jelas. Terkait informasi pendaftaran, alur sampai biaya terbuka kepada masyarakat menurutnya dengan adanya papan informasi yang ada di KUA sangat memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur nikah. Hanya saja informasi mengenai syarat pendaftaran menurutnya juga perlu dibuatkan papan informasi, karena yang ada di KUA hanya selebaran kertas saja yang ditempel

³ Zuhri Husni, *Wawancara Pribadi*, Penyuluh agama KUA Kecamatan Beruntung Baru, 26 Desember 2022

⁴ Badarrudin, *Wawancara Pribadi*, pengelola data KUA Beruntung Baru, 26 Januari 2023

di atas meja registrasi. Terkait pelayanan yang diberikan menurutnya tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan dan kesepakatan bersama⁵.

Informan kedua berinisial R, berusia 21 tahun dan bekerja sebagai penjual buah. R merupakan warga desa Jambu Burung Kecamatan Beruntung Baru. R merupakan warga yang pernah mengurus terkait pernikahan di KUA Beruntung Baru. Menurutnya pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah terbuka dan jelas. Ia mengatakan pihak KUA selalu menginformasikan kepada terkait pelayanan yang ada di KUA dengan jelas sehingga mudah dipahami mulai dari persyaratan administrasi, prosedur pendaftaran, sampai biaya nikah diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Setelah ia melakukan pendaftaran nikah pihak KUA memberikan informasi mengenai jam dan hari untuk pelaksanaan akad⁶.

Informan ketiga berinisial NS, wanita berusia 21 tahun dan bekerja sebagai guru honorer yang berasal dari desa Muara Halayung Kecamatan Beruntung Baru, yang telah melangsungkan akad nikah di KUA Beruntung Baru. Ia mengatakan bahwa pelayanan yang ada di KUA sudah sangat jelas, mulai dari persyaratan pendaftaran, ternis pendafatarn, tahapan sampai pelaksanaan akad nikah sudah disampaikan dengan jelas dan terbuka selanjutnya ⁷.

Informan ke empat berinisial I laki-laki berusia 23 Tahun, I merupakan salah satu warga dari desa Babirik kecamatan Beruntung Baru. Ia bekerja sebagai

⁵ F, *Wawancara Pribadi*, Purai 5 Maret 2023

⁶ R, *Wawancara Pribadi*, Jambu Burung 5 Maret 2023

⁷ NS, *Wawancara Pribadi*, Muara Halayung 11 Maret 2023

tukang cukur dan telah melangsungkan pernikahan di KUA Beruntung Baru. Ia mengatakan informasi yang ada di KUA Beruntung Baru mudah didapat. Menurutnya informasi terkait pernikahan di KUA sudah jelas dan dapat dilihat melalui papan informasi yang dipajang di KUA⁸.

Informan ke 5 berinisial RY, wanita berusia 25 tahun warga desa Babirik kecamatan Baruntung Baru, ia yang terkadang mengurus sesuatu di KUA Beruntung Baru dan juga pernah membantu beberapa masyarakat mengurus pernikahan di KUA Beruntung Baru. Menurutnya pelayanan yang ada di KUA sudah jelas dan terbuka. Namun menurutnya langkah lebih baik lagi jika KUA memiliki akun media sosial sehingga informasi mengenai pelayanan yang ada di KUA bisa di akses di mana saja, tanpa harus datang langsung ke KUA. Ia selanjutnya ia mengatakan pelayanan yang ia terima sesuai dengan apa yang ia harapkan⁹.

Kehandalan dari suatu pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan apa yang telah dijanjikan. Pegawai KUA dalam wawancara yang dilakukan peneliti menyampaikan bahwa pelayanan yang ada di KUA telah sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pegawai KUA mengatakan hal yang mengenai waktu pelaksanaan, pencetakan buku nikah telah sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Hal ini dibenarkan oleh informan F dimana ia mengatakan memang betul bahwa penyerahan buku nikah setelah akad nikah berlangsung, ia mengatakan bahwa pegawai KUA memberikan kepastian mengenai penyerahan

⁸ I, *Wawancara Pribadi*, Babirik 2 April 2023

⁹ RY, *Wawancara Pribadi*, Babirik 5 April 2023

buku nikah akan tepat waktu dengan catatan berkas dari calon pengantin sudah lengkap. Informan NS juga mengatakan hal yang sama menurutnya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan batas waktu yang dijanjikan. Namun menurutnya pada saat ia akan melangsungkan akad nikah waktunya sedikit tertunda dari jadwal dikarenakan ada pasangan lain yang menikah dan itu cukup lama.

Selaras dengan pendapat NS informan RY juga mengatakan bahwa pelayanan di KUA Beruntung Baru telah sesuai dengan apa yang dijanjikan, ia mengatakan ketika mengurus berkas di KUA biasanya pihak KUA memberikan estimasi kapan berkas selesai dan bisa diambil ke KUA. Sehingga ia tidak perlu bolak-balik KUA untuk menanyakan progres, sejauh ini ia mengatakan pihak KUA tidak pernah telat dalam pemenuhan kebutuhan yang ia perlukan.

2. Daya tanggap (*Responsive*)

Responsive merupakan aspek penting dalam pelayanan, aspek daya tanggap dilihat dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menangani permasalahan yang ada serta pemberian pelayanan yang maksimal. Dalam melayani masyarakat salah satunya dalam bidang pernikahan. KUA Beruntung Baru memiliki empat orang pegawai termasuk kepala KUA. Setiap pegawai memegang bagiannya masing-masing dalam pelayanan pernikahan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti ketika ada masyarakat yang datang untuk mendaftar, pegawai KUA langsung mengarahkan calon pengantin untuk melakukan pendaftaran dengan menyerahkan berkas pendaftaran. Namun ketika

keadaan KUA sedang ramai dikarenakan ada pasangan lain yang melakukan pendaftaran maka calon pengantin yang lain biasanya menunggu di luar KUA. Lamanya calon pengantin menunggu tergantung kelengkapan berkas pasangan lain, tak jarang calon pengantin menunggu cukup lama di luar kua dikarenakan proses administrasi yang cukup lama.

Kepala KUA mengatakan bahwa setiap masyarakat yang datang ke KUA akan langsung dilayani oleh pegawai yang bertugas. Ia mengatakan KUA selalu berupaya memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat namun, menurutnya pelayanan tergantung banyaknya orang yang mengantri dikarenakan jumlah pegawai yang mengurus pernikahan hanya satu sehingga calon pengantin harus menunggu diluar¹⁰.

Selaras dengan yang dikatakan kepala KUA pegawai KUA juga mengatakan bahwa masyarakat yang datang ke KUA akan langsung dilayani, namun jika pada saat itu sedang ada pelayanan lain kepada masyarakat maka masyarakat yang datang harus menunggu terlebih dahulu, hal ini dikarenakan KUA Beruntung Baru menganut sistem PTSP sehingga pelayanan yang diberikan harus bergantian. Pegawai KUA mengatakan bahwa mereka selalu berusaha memenuhi harapan masyarakat¹¹.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa ketika ia datang ke KUA langsung dilayani dengan baik. F menjelaskan pada saat ia datang ke KUA pegawai KUA langsung menanyakan kepadanya keperluan apa

¹⁰ Ibid.

¹¹ Badarrudin, *Wawancara Pribadi*

yang dibutuhkan. F juga mengatakan pegawai KUA selalu memberikan informasi terkait pendaftaran nikah dan memberikan solusi ketika ada kendala. Ia mengatakan bahwa pegawai selalu melayani dengan baik dari awal pendaftaran pernikahan sampai proses akad selesai. Informan F mengatakan bahwa pelayanan pernikahan yang ada di KUA Beruntung Baru dapat dikatakan cepat. Hal ini dikarenakan pada saat ia datang untuk mendaftar nikah setiap prosesnya diberikan dengan cepat¹².

Informan R juga mengatakan bahwa ketika ia peratama kali datang ke KUA Beruntung Baru untuk mengurus berkas nikah, ia dilayani petugas dengan baik. Pegawai yang ada di KUA Beruntung Baru juga responsive terhadap kebutuhan yang ia perlukan. Informan R mengatakan pelayanan pernikahan yang ada di KUA baik dan cepat, sehingga menurutnya dalam mengurus bebarapa berkas estimasi waktunya jelas sehingga apa yang ia butuhkan dapat selesai tepat waktu¹³.

Informan NS mengatakan pada saat ia datang untuk mendaftar nikah di KUA Beruntung Baru dan dilayani dengan sigap. Ia mengatakan dari proses pendaftaran sampai akad selalu dilayani dengan baik. NS mengatakan bahwa semua pegawai yang bertugas di KUA selalu bersikap ramah ketika melayani masyarakat. Pegawai KUA juga bisa mencairkan suasana sehingga mereka merasa nyaman. Informan NS mengatakan bahwa ketika ia dan suami datang ke KUA

¹² F, *Wawancara Pribadi*

¹³ R, *Wawancara Pribadi*

untuk mendaftar pegawai KUA yang bertugas sedang ada kesibukan sehingga mereka menunggu petugasnya terlebih dahulu¹⁴.

Informan ke empat yaitu I, ia mengatakan pada saat pertama kali datang ke KUA Beruntung Baru di sambut dengan baik. . Ia menerangkan bahwa pegawai KUA Beruntung Baru terlalu sedikit, ini akan berdampak pada lambatnya proses pemberian layanan ketika yang datang ke KUA jumlahnya banyak. Ia mengatakan bahwa petugas yang bertugas menerima pemberkasan hanya satu orang, sehingga masyarakat harus menunggu lumayan lama di KUA. Hal-hal seperti berkas pendaftaran nikah di periksa dengan tepat sampai dengan penentuan tanggal kepenasehatan dan akad nikah. Informan I mengatakan ketika ia datang ke KUA keadaanya cukup ramai ada pasangan yang mendaftar nikah disana sehingga Ia harus menunggu cukup lama, menurutnya pegawai yang ada di KUA terlalu sedikit sehingga menurutnya pelayanan akan terasa lambat jika pegawai KUA sedang melakukan pelayanan lain¹⁵.

Informan ke lima yaitu RY ia mengatakan sudah beberapa kali datang ke KUA pelayanannya selalu memuaskan dan selalu dilayani dengan baik. Informan RY mengatakan pelayanan yang ada di KUA dapat diaktakan cepat hal ini menurutnya sudah beberapa kali datang ke KUA untuk mengurus berkas dan bisa selesai tepat waktu sesuai dengan harapan¹⁶.

3. Jaminan (*Assurance*)

¹⁴ NS, *Wawancara Pribadi*

¹⁵ I, *Wawancara Pribadi*

¹⁶ RY, *Wawancara Pribadi*

Aspek jaminan adalah kemampuan, keramahan, kompetensi sesuai bidangnya dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Di KUA Beruntung Baru pelayanan yang paling dominan adalah pelayanan pernikahan. sehingga hal-hal yang mengenai prosedur pernikahan pegawai KUA sudah menguasainya dengan sangat baik. Pegawai KUA Beruntung Baru berdasarkan pengamatan peneliti memiliki sopan santun dan keramahan yang baik. Hal ini peneliti lilihat mulai dari calon pengantin datang untuk mendaftar, pegawai KUA memberikan senyuman dan sambutan yang hangat kepada masyarakat seperti bercengkrama terlebih dahulu dengan calon pengantin. Dan ketika ada hal yang tidak dipahami calon pengantin pegawai KUA mampu memberikan jawaban sehingga calon pengantin tidak lagi kebingungan.

Proses penginputan data calon pengantin ke aplikasi SIMKAH dilakukan oleh bapak Badar selaku operator SIMKAH KUA Beruntung Baru, setelah berkas diterima maka data tersebut akan diinput kedalam aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Badar, beliau mengatakan untuk aplikasi SIMKAH generasi terbaru saat ini sistem keamanan datanya jauh lebih kuat dari generasi sebelumnya, sehingga beliau menyampaikan bahwa masyarakat tidak perlu khawatir mengenai pengelolaan datanya. Ketika pelaksanaan suscatin pegawai KUA juga menjelaskan dengan mudah dipahami sehingga calon pengantin bisa menikmati bimbingan dengan santai dan nyaman dan ketika ada yang kurang dipahami, pegawai KUA dapat menjawab dengan baik.

Aspek jaminan diukur melalui indicator sebagai berikut :

- a. Jaminan tepat waktu

Pegawai KUA mengatakan bahwa mereka selalu mengupayakan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Menurut pegawai KUA terkait keterlambatan proses pemberian layanan disebabkan oleh masyarakat itu sendiri, seperti ada berkas yang tertinggal dan lain-lain¹⁷.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan F mengatakan pemberian layanan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah baik pelayanan disediakan dengan tepat waktu¹⁸.

Informan R menarangkan bahwa proses mengurus berkas di KUA Beruntung Baru cepat, tidak memakan banyak waktu. Menurutnya apa yang diinginkan masyarakat selalu dilayani dengan baik¹⁹.

Informan NS menerangkan bahwa pegawai KUA merespon dengan cepat apa yang mereka butuhkan, mulai dari proses pendaftaran, lalu suscatin, selalu di respon dengan cepat sehingga tidak memakan banyak waktu²⁰.

Informan I menerangkan ketika ia datang ke KUA dan selalu dilayani dengan baik, juga untuk mengurus berkas nikah sampai penyerahan buku nikah menurutnya juga cepat, menurut I estimasi waktu yang diberikan pihak KUA juga jelas²¹.

¹⁷ Zuhri Husni, *Wawancara Pribadi*

¹⁸ F, *Wawancara Pribadi*

¹⁹ R, *Wawancara Pribadi*

²⁰ NS, *Wawancara Pribadi*

²¹ I, *Wawancara Pribadi*

Informan RY mengatakan, KUA Beruntung Baru dalam hal memberikan layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau SOP. Ia mengatakan cepat atau lambatnya sesuatu itu tergantung masyarakat itu sendiri²².

b. Jaminan kepastian biaya

Kepastian dan kejelasan mengenai biaya pelayanan harus disampaikan secara jelas dan terbuka untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA mengatakan bahwa informasi mengenai biaya pelayanan kepada masyarakat sudah jelas dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Ia mengatakan mengenai teknis pembayaran telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga ia menjamin bahwa biaya pelayanan tidak ada yang ubah-ubah. Ia mengatakan bahwa pembayaran nikah untuk yang diluar KUA tidak disetorkan ke KUA melainkan langsung disetor ke BANK pihak KUA hanya menerima slip pembayaran saja.

Berdasarkan temuan peneliti dilapangan hal tersebut memang benar adanya dimana calon pengantin membayarkan biaya pendaftaran langsung ke BANK. Informasi mengenai ketentuan pembayaran juga telah disampaikan kepada masyarakat. Hal ini juga dibanarkan oleh semua informan yang peneliti wawancara. Mereka mengatakan informasi mengenai biaya sudah sangat jelas sehingga mereka bisa menghindari hal yang tidak terduga seperti perbedaan atau penyesuain biaya yang tidak terduga.

c. Jaminan legalitas

²² RY, *Wawancara Pribadi*

Jaminan legalitas menikah di KUA yaitu dengan adanya cap dan stempel KUA. Berdasarkan keterangan dari kepala KUA ketika masyarakat mendaftar nikah di KUA maka aspek legalitasnya sudah terjamin dengan adanya cap dan stempel maka pernikahan yang dilangsungkan dapat diakui secara legal oleh negara

Dalam pelayanan publik yang berhubungan dengan kenyamanan dari masyarakat menjadi poin penting yang sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Pelayanan pernikahan yang diberikan pihak KUA kepada masyarakat disampaikan oleh kepala KUA bahwa KUA sangat memperhatikan aspek ini. Menurut kepala KUA kenyamanan masyarakat berhubungan dengan keyakinan masyarakat bahwa pelayanan yang ada di KUA memadai serta dapat memenuhi harapan.

Dari semua informan yang peneliti wawancara mengatakan bahwa pelayanan yang ada di KUA memang kompeten seperti Informan yang F mengatakan ketika ia meminta pelayanan nikah di KUA ia merasa nyaman menurutnya pegawai KUA selalu bersikap ramah dan bisa mencairkan suasana sehingga tidak terasa pelayanan telah selesai diberikan²³.

Informan R mengatakan, ia dilayani petugas dengan baik. Pegawai yang ada di KUA Beruntung Baru juga responsive terhadap kebutuhan yang ia perlukan, ia

²³ F, *Wawancara Pribadi*

mengatakan jika ada kesalahan atau kekurangan berkas pegawai KUA pasti akan memberikan informasi²⁴.

Informan NS mengatakan bahwa ia merasa nyaman ketika mengurus pernikahan di KUA Beruntung Baru menurutnya pelayanan pernikahan di KUA terpenuhi dengan baik, dan prosesnya pun tidak dipersulit. Ia mengatakan pegawai KUA melayani masyarakat dengan professional dan penuh kesopanan sehingga ia merasa diperlakukan dengan baik oleh pegawai KUA²⁵.

Informan I mengatakan bahwa ia merasa nyaman dengan pelayanan KUA, menurutnya pelayanan pernikahan di KUA Beruntung Baru dapat diandalkan, dan kepastian pelayanan di KUA juga jelas, misalnya mengenai prosedur pelayanan, teknis pelayanan. Namun suasana ruangan yang menurutnya perlu diperhatikan lagi seperti penambahan fasilitas di KUA²⁶.

RY mengatakan sudah kerap kali datang ke KUA Beruntung Baru untuk mengurus sesuatu ia mengatakan pelayan KUA secara keseluruhan sudah baik. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat. Beberapa kali datang ke KUA pelayanannya selalu memuaskan²⁷.

4. Empati (*empathy*)

Aspek empati di KUA Beruntung Baru berdasarkan pengamatan peneliti dimana peneliti pegawai KUA memang memiliki empati yang baik dalam melayani masyarakat, ketika masyarakat datang ke KUA untuk menyampaikan

²⁴ R, *Wawancara Pribadi*

²⁵ NS, *Wawancara Pribadi*

²⁶ I, *Wawancara Pribadi*

²⁷ RY, *Wawancara Pribadi*

keluhan pegawai KUA juga bersikap seolah-olah merasakan hal yang sama dengan yang dialami oleh masyarakat. Waktu itu ada seorang wanita yang datang ke KUA untuk mengurus akta anaknya yang terkendala dikarenakan ia dan suami menikah sirri sehingga secara legalitas tidak diakui sebagai pasangan suami isteri walaupun secara agama sah. Pegawai KUA memberikan penjelasan bahwa ketika seseorang nikah sirri maka itu akan membawa dampak yang buruk bagi perempuan dan anak hanya akan memiliki hubungan perdata dengan ibunya dan keluarga ibu, dan status anak tersebut sebagai anak yang diluar nikah, anak tidak mendapat hak waris dan lain-lain. Namun pihak KUA juga memberikan ketenangan ibu agar tidak terlalu khawatir dengan memberikan solusi permasalahan tersebut.

Apakah anda mendapat empati ketika meminta pelayanan nikah di KUA Beruntung Baru?

Informan F mengatakan pegawai KUA selalu memberikan informasi terkait pendaftaran nikah dan memberikan solusi ketika ada kendala. Ia mengatakan waktu ia mendaftar nikah ada berkas yang kurang ehingga pendaftaran tidak bisa dilanjutkan lalu pihak KUA mengarakannya untuk melengkapi berkas terlebih dahulu, dikarenakan pendaftaran hanya bisa dilakukan jika berkas pendaftar lengkap²⁸.

²⁸ F, *Wawancara Pribadi*

Informan R mengatakan bahwa dari segi empati pegawai KUA Beruntung Baru sudah baik, menurutnya pegawai KUA telah memberikan perhatian yang baik pada apa yang ia sampaikan waktu mengurus pernikahan²⁹.

Informan NS mengatakan bahwa pegawai KUA mempunyai jiwa empati yang baik, menurutnya ketika ia dan suaminya datang ke KUA pegawai dan staff yang bertugas bersikap ramah, ia juga mengatakan pada saat memberikan bimbingan penesehatan pegawai KUA memberikan saran dan masukan terkait pernikahan dan membina rumah tangga yang baik³⁰.

Informan I mengatakan bahwa ia merasa nyaman dengan pelayanan pegawai yang ada di KUA. Hal yang sama juga dikemukakan oleh informan RY, ia mengatakan kehangatan pegawai KUA ketika melayani masyarakat membuat masyarakat merasa nyaman ketika meminta pelayanan di KUA.

5. Bukti Nyata (*Tangible*)

a. Ruang pelayanan adminitrasi dan ruang tunggu

Bukti langsung berupa fasilitas merupakan hal yang penting dalam pelayanan pernikahan. fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru berdasarkan observasi peneliti masih perlu perbaikan dan pembaharuan. KUA Beruntung Baru memiliki ruang pelayanan untuk masyarakat dimana terdapat meja registrasi dan dua buah kursi untuk pendaftar, sperangkat peralatan komputer. Ruang tunggu KUA memili 4 buah kursi dan satu meja, namun untuk ruangan ini terlalu sempit apalagi jika pelayanan sedang ramai, calon pengantin lebih memilih menunggu

²⁹ R, *Wawancara Pribadi*

³⁰ NS, *Wawancara Pribadi*

diluar KUA dikarenakan sirkulasi udara didalam ruangan yang kurang serta alat pendingin ruangan seperti kipas angin tidak disediakan. Kebersihan ruangan di KUA Beruntung Baru cukup terjaga dengan bersih hal ini juga dikarenakan setiap masyarakat yang datang harus melepas alas kakinya sebelum masuk.

b. Ruang balai nikah

Ruang balai nikah memiliki ukuran cukup luas dalam ruangan ini terdapat kipas angina dan pelaminan, meja kecil, pengeras suara kecil. Secara keseluruhan ruangan di KUA Beruntung Baru dapat dikatakan masih sempit, selain itu fasilitas seperti tempat parkir khusus juga tidak ada, ketika calon pengantin datang ke KUA biasanya membawa keluarga besar dan kebanyakan membawa mobil, sehingga mobil diparkirkan sembarangan di depan KUA.

c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan papan informasi yang ada di KUA Beruntung Baru hari dan jam pelayanan yang ada di KUA sudah informasikan dengan jelas melalui papan informasi. Dimana hari kerja KUA adalah dari hari senin-jum'at. Pada hari senin sampai dengan kamis jam kerja nya dimulai dari jam 7.30 – 16.00 WITA sedangkan hari jum'at dimulai dari jam 7.30 – 16.30 dan hari sabtu – minggu KUA libur.

Gambar 4.3 Jam Kerja KUA Beruntung Baru

 JAM KERJA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BERUNTUNG BARU		
NO.	HARI	JAM KERJA
1	SENIN s.d. KAMIS	07.30 s.d. 16.00 WITA
2	JUM'AT	07.30 s.d. 16.30 WITA
3	SABTU & MINGGU	LIBUR

Sumber: KUA Beruntung Baru

d. Fasilitas KUA

Menurut kepala KUA fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru masih kurang dari segi fasilitas sarana dan prasarana masih kurang seperti, printer, dan akses internet yang lemot, sehingga ada beberapa pekerjaan yang memerlukan akses internet yang cepat tidak bisa di selesaikan di sini, sehingga harus dibawa pulang kerumah³¹.

Informan F menjelaskan bahwa fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru cukup lengkap. Namun menurutnya perlu di buatkan tempat parkir khusus untuk masyarakat yang datang ke KUA Beruntung Baru, agar terlihat lebih rapi³².

³¹ Farid Sardianor, *Wawancara Pribadi*

³² F, *Wawancara Pribadi*

Informan R mengatakan bahwa fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru cukup lengkap. Namun menurutnya perlu di buatkan tempat parkir khusus untuk masyarakat yang datang ke KUA Beruntung Baru, agar terlihat lebih rapi.³³

Informan NS mengatakan fasilitas yang ada cukup lengkap, ia mengatakan perlu penambahan unit tempat duduk sebab pada hari pelaksanaan akad kondisi KUA sedang ramai karena juga ada acara akad nikah dari pasangan lain sehingga ia dan suami harus duduk di lantai teras KUA³⁴.

Informan I mengatakan bahwa KUA Beruntung Baru ruangnya sempit dan fasilitas seperti kursi di dalam KUA juga membuat ruangan terasa sangat sempit. Antara meja registrasi dan kursi tunggu juga terlalu dekat sehingga ketika ada tamu yang datang ke KUA dan bercengkrama suaranya terdengar jelas sehingga sedikit merasa terganggu³⁵.

Informan RY menjelaskan terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di KUA Beruntung Baru. Menurutnya fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru cukup lengkap namun jika di bandingkan dengan KUA di kecamatan lain maka KUA Beruntung Baru masih tertinggal³⁶.

e. Penampilan yang rapi

Penampilan pegawai berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti pada hari senin dan selasa memakai baju pdh putih dengan bawahan hitam, hari rabu dan kamis memakai baju sasirangan atau batik dan pada hari jum'at memakai

³³ R, *Wawancara Pribadi*

³⁴ NS, *Wawancara Pribadi*

³⁵ I, *Wawancara Pribadi*

³⁶ RY, *Wawancara Pribadi*

pakaian rapi dan sopan yang dilengkapi dengan *name tag*. Kelima informan semuanya mengatakan bahwa penampilan pegawai KUA saat melayani masyarakat sudah rapi.

C. Pembahasan

Setelah dilakukan penyajian, maka data yang ada dianalisis lebih mendalam sehingga menghasilkan pembahasan yang lebih mendalam, untuk memaknai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) berkaitan dengan unit atau instansi dapat memberikan pelayanan yang cepat, pas, dan memuaskan. Dalam penelitian ini aspek keandalan diukur dengan, pelayanan yang mudah, standar pelayanan yang jelas, pelayanan yang sesuai dengan apa yang janjikan kepada masyarakat, pelayanan yang selesai tepat waktu, keahlian dalam memakai alat bantu.

a. Pelayanan yang mudah

Pelayanan yang mudah merupakan salah satu aspek penentu kualitas pelayanan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan yang mudah merupakan asas yang harus diperhatikan dalam pelayanan. Pelayanan yang mudah maksudnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipersulit. Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang mudah pada dimensi Keandalan

sudah baik. Pelayanan pernikahan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah terbuka dan jelas.

b. Standar pelayanan yang jelas

Standar pelayanan merupakan barometer yang dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan dan pedoman dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan yang mana hal ini merupakan sesuatu yang harus ditepati sebagai penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, terjangkau, mudah, dan teratur. Komponen standar pelayanan publik dirancang untuk memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada masyarakat dengan mudah guna mensejahterakan masyarakat. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik maka akan mengurangi resiko kesalahan administrasi, prosedur yang menyimpang, keterlambatan yang dikarenakan penundaan yang berlarut-larut, pungutan liar, bahkan sampai korupsi. Dengan adanya standar pelayanan publik yang terbuka dan jelas masyarakat tidak akan mengalami kebingungan, seperti prosedur pelayanan, administrasi, waktu, maupun biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KUA dapat dilihat bahwa standar pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah terbuka dan jelas. Kepala KUA Beruntung Baru menunjukkan bahwa aspek keandalan dari pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat sudah baik dan pelayanan yang ada di KUA terbuka dan jelas. Hal ini bisa dilihat melalui

papan informasi yang ada di KUA terkait tahapan dan prosedur menikah di KUA Beruntung Baru.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di KUA sudah terbuka dan jelas. Dari semua informan memberikan tanggapan baik. Berdasarkan pengamatan peneliti mengapa semua masyarakat yang menjadi informan menjawab baik disebabkan Kantor Urusan Agama Beruntung Baru telah mempunyai landasan hukum yang jelas yang menjadi dasar pelayanan, kejelasan persyaratan teknis, maupun administratif, jangka waktu penyelesaian.

Dalam hal ini nampak bahwa KUA telah menjalankan prinsip pelayanan publik berdasarkan pada MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yakni aspek kejelasan. Ini dilihat dari adanya kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan unit kerja/pegawai yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelayanan publik, Kejelasan dalam hal pembiayaan.

c. Pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan

Pelayanan yang handal juga dilihat berdasarkan kesesuaian pelayanan yang telah dijanjikan dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan semua informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan memang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pegawai KUA.

Apabila dilihat dari hasil jawaban informan dalam aspek-aspek keandalan atau *reability* maka dapat dikatakan bahwa pada aspek ini Kantor Urusan Agama Beruntung Baru masuk dalam kategori baik.

2. Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya Tanggap berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam merespon permintaan dari pengguna layanan menanggapi keinginan dan menyediakan layanan dengan cepat serta tanggap sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi daya tanggap pada penelitian ini nilai dengan merespon masyarakat yang akan dilayani, pelayanan yang cepat, merespon keluhan masyarakat yang meminta pelayanan, pelayanan yang sabar, serta kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat jika ada kendala dan menyelesaikan keluhan.

a. Pemberian respon kepada masyarakat yang ingin dilayani

Memberikan respon kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan merupakan salah satu aspek pelayanan yang sangat penting. Pelayanan yang berhasil adalah pelayanan yang dapat memberikan respon serta jalan keluar dari keluhan masyarakat yang dilayani. Ketika apa yang diinginkan oleh masyarakat dapat terpenuhi maka masyarakat akan mengatakan bahwa pelayanan yang ada berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pegawai KUA. Dalam memberikan pelayanan pernikahan kepada masyarakat pegawai KUA langsung merespon dengan cepat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menyediakan pelayanan yang baik. Pegawai KUA

Beruntung Baru menjelaskan bahwa pegawai KUA selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan langsung merespon keinginan masyarakat dan mengerjakannya dengan cepat. Dari semua informan yang peneliti wawancarai menyebutkan bahwa pegawai KUA Beruntung memberikan respon yang baik terhadap keinginan masyarakat untuk mendapat pelayanan nikah.

b. Pemberian layanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat merupakan aspek penting dalam pelayanan. Pelayanan yang cepat akan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan begitu juga sebaliknya, pelayanan yang lambat akan membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan sebagian masyarakat yang melakukan pelayanan pernikahan di KUA mengatakan bahwa pegawai KUA berusaha memberikan pelayanan yang cepat meskipun dari SDM KUA yang dapat dikatakan sangat sedikit, meskipun dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dikarenakan mereka menunggu antrian cukup lama.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *Assurance* artinya, perilaku pegawai dapat meningkatkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi pengguna jasa, dimensi ini berkaitan dengan kemampuan atau keterampilan, sopan santun, dan keramahan petugas kepada masyarakat. Ada beberapa hal yang berkaitan dengan jaminan dalam pelayanan publik seperti jaminan ketepatan

waktu, biaya, dan keamanan atau legalitas. Dalam penelitian ini aspek jaminan atau *assurance* dinilai dengan ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan keamanan dalam pelayanan.

a. Jaminan ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Ketika pelayanan dapat diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari segi waktu masih kurang maksimal dikarenakan SDM di KUA yang terbatas. Namun setiap masyarakat sudah terjamin akan aspek tersebut sehingga apa yang diperlukan masyarakat dapat terpenuhi. Pegawai KUA dalam aspek ketepatan waktu sudah memberikan kepastian yang jelas terkait estimasi waktu yang diberikan. Seperti menerbitkan buku nikah, pegawai KUA dapat menjamin bahwa buku nikah akan langsung diterima ketika akad nikah selesai. Terkait adanya kendala seperti ada data dari masyarakat yang tidak sesuai dan itu memperlambat proses pelayanan yang diberikan. Namun hal tersebut merupakan kendala yang berasal dari masyarakat itu sendiri.

Adanya jaminan ketepatan waktu di perjelas dengan keterangan dari masyarakat kecamatan Beruntung Baru yang mengurus pernikahan di KUA Beruntung Baru. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yakni R mengatakan bahwa pelayanan yang ada di KUA prosesnya mudah ia juga mengatakan tidak memerlukan waktu yang lama berkas sudah selesai di

proses oleh pihak KUA. Hal ini diperkuat dengan tanggapan dari saudara NS yang mengatakan pada saat mendaftar nikah ia dan suaminya hanya menunggu sebentar. Hal ini berarti dari aspek ketepatan waktu pegawai KUA Beruntung Baru sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Cepat atau lambatnya pemberian layanan tergantung dari masyarakat itu sendiri.

b. Jaminan kepastian biaya

Kepastian biaya merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Kepastian biaya dalam pelayanan akan dilihat oleh masyarakat, oleh sebab itu terkait kepastian biaya penyelenggara pelayanan harus memberikan informasi yang terbuka dan jelas. Hal ini bertujuan agar terciptanya kepercayaan publik terhadap lembaga. Menurut peraturan pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 disebutkan bahwa:

- 2) Setiap warga yang melangsungkan akad nikah pada hari dan jam kerja yang dilaksanakan di KUA maka biaya pernikahannya adalah gratis
- 3) Setiap warga yang melangsungkan akad nikah pada hari dan jam kerja namun dilaksanakan diluar KUA seperti rumah, mesjid, maupun yang lain selain di KUA maka akan dikenakan tarif sebesar Rp 600.000,- per peristiwa nikah
- 4) Setiap warga yang melangsungkan akad nikah diluar KUA namun memiliki keterbatasan ekonomi atau korban bencana maka dikenakan tarif Rp 0,00 (nol rupiah)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara aspek kepastian biaya dalam hal pernikahan yang ada di KUA Beruntung Baru sudah jelas biaya pelayanan yang nominalnya sudah ditetapkan dengan jelas yaitu sebesar Rp. 600.000,- bagi yang menikah di luar KUA dan gratis jika dilaksanakan di KUA hal tersebut bisa dilihat dari papan informasi pernikahan yang dipajang di KUA.

c. Jaminan keamanan dan legalitas

Aspek ini memiliki peran yang penting dalam pelayanan, keamanan dalam hal legalitas. Dengan adanya jaminan keamanan bagi masyarakat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai KUA menunjukkan bahwa dari aspek jaminan keamanan pegawai KUA Beruntung Baru menjamin bahwa data-data masyarakat yang mendaftar nikah di KUA terjaga kerahasiannya. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan data pribadi mereka. Ini juga merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kepada publik, bahwa aspek keamanan dan kerahasiaan harus terjamin. KUA Beruntung Baru sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut telah menunjukkan bahwa pegawai KUA memang profesional dalam melayani masyarakat, pihak KUA juga memberikan jaminan pelayanan yang baik. Kualitas pelayan yang baik akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap jasa

yang diberikan. Begitu juga sebaliknya jika pemberi layanan tidak bisa memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka akan tingkat kepercayaan masyarakat juga akan menurun.³⁷

4. Empati (*empathy*)

Empati atau *Empathy* berarti bahwa pegawai harus memiliki ketegasan dalam memberikan pelayanan, akan tetapi penuh perhatian kepada penerima layanan dan dapat merasakan seperti apa yang dirasakan oleh penerima layanan, memberikan layanan dengan sikap ramah, serta tidak diskriminatif dan menghargai keinginan masyarakat. Dalam aspek ada beberapa hal yang dapat dinilai seperti, keramahan pegawai dalam melayani, tidak berlaku diskriminatif saat melayani, dan menghargai setiap keinginan masyarakat.

a. Keramahan pegawai

Keramahan dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat penting. Pelayanan yang ramah akan memberikan kesan yang positif bagi lembaga, oleh karena itu aspek keramahan merupakan aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang melangsungkan pernikahan di KUA Beruntung Baru semua informan mengatakan bahwa pegawai KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu bersikap ramah.

b. Tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan

³⁷ Sri Maulidah, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014).h.48.

Bersikap diskriminatif merupakan hal yang tidak boleh dilakukan oleh lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lembaga dalam memberikan pelayanan tidak boleh membedakan setiap masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan baik agama, suku, maupun status sosial. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sikap tidak diskriminatif pegawai sangat baik, menurut peneliti hal ini dikarenakan pegawai KUA memang orang-orang yang kompeten selain itu di KUA Beruntung Baru juga menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu sehingga siapapun masyarakat yang terlebih dahulu datang untuk mendaftar nikah maka itulah yang akan langsung dilayani.

c. Menghargai setiap masyarakat

Menghargai juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan, menghargai setiap masyarakat dan tidak merendahkan keinginan masyarakat adalah hal yang penting. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap menghargai masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dapat dikatakan baik.

Berdasarkan hasil keterangan informan dari beberapa aspek dalam bidang empati menunjukkan bahwa pelayanan pernikahan yang ada di KUA Beruntung Baru masuk dalam kategori baik

5. Bukti Nyata (*Tangible*)

Bukti Nyata *Tangible* ini berkaitan dengan adanya faktor kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat dengan kasat mata seperti fasilitas

sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, atau fasilitas yang tersedia dari pemberi layanan untuk bisa dinikmati oleh masyarakat. Aspek *tangible* dalam penelitian ini dinilai berdasarkan beberapa aspek: kenyamanan penampilan petugas yang rapi. Fasilitas yang memadai.

a. Penampilan yang rapi

Tidak dapat dipungkiri bahwa tampilan pegawai juga berpengaruh pada kualitas pelayanan. Penampilan yang baik akan memberikan kesan yang baik dimata masyarakat. Penampilan yang rapi menunjukkan ke profesionalan pegawai di mata masyarakat serta memunculkan rasa hormat kepada penyelenggara pelayanan. Pada Kantor Urusan Agama penampilan pegawai sesuai dengan SE Menteri Agama No. 12 Tahun 2021. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan menerangkan bahwa penampilan pegawai Kantor Urusan Agama Beruntung Baru sudah baik. Hal ini dikarenakan pegawai KUA selalu berpenampilan rapi dan seragam.

b. Fasilitas pelayanan yang memadai

Kenyamanan tempat pelayanan juga merupakan hal yang penting dalam pemberian layanan, aspek ini tentunya didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Observasi terkait fasilitas yang ada menunjukkan bahwa KUA Beruntung Baru memang perlu adanya pembaharuan dan penambahan, seperti papan informasi pegawai terlihat sudah sangat lama belum berganti, fasilitas seperti unit meja dan kursi yang perlu ditambah. Hasil wawancara dengan masyarakat juga membenarkan bahwa dari segi

fasilitas yang ada di KUA masih belum memadai dan perlu adanya perbaikan dan pembaharuan sarana dan prasarana.

Meninjau berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di KUA Beruntung Baru masih kurang lengkap. Maka dari itu dari itu apabila dilihat berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayan publik aspek *Tangible* masih kurang dan belum bisa dikatakan baik.