

INDEKS KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN OLEH KUA DI KABUPATEN KEBUMEN JAWA TENGAH

The Quality Index of Marriage Service by Office of Ministry of Religious Affairs in Kebumen Regency

Zakiah

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang
Jl. Untung Suropati Kav. 70 Semarang
Email: zaki_smart@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini membahas tentang indeks kualitas pelayanan pernikahan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Tema ini penting untuk dikaji karena hal itu merupakan salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh pemerintah khususnya Kementerian Agama Republik Indonesia di tingkat kecamatan. Artikel ini ditulis berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan di dua KUA yaitu KUA Kecamatan Kebumen dan KUA Kecamatan Pejagoan. Data dikumpulkan dengan menyebar angket kepada responden di dua kecamatan dan data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teori Serv Qual (Service Quality) yaitu dengan melihat gap antara harapan konsumen dengan kinerja nyata pemberi layanan yang dirasakan oleh konsumen. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa secara umum kualitas layanan dalam kategori baik dan sangat baik. Akan tetapi masih ada kesenjangan nilai (skor negatif), sehingga masih diperlukan berbaikan ke arah yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, KUA, pernikahan, Kebumen

Abstract

This article concerns on the quality index of marriage service provided by office of ministry of religious affairs (KUA) in Kebumen district, Central Java province. This is an important topic to be discussed since this is one of the public services offered by the government especially Ministry of Religious Affairs Republic Indonesia. This paper was written based on a research using a quantitative approach which is conducted at KUA Kebumen sub-district and KUA Pejagoan sub-district. Data was collected using questioners that were given to the respondents in two sub-districts. Then, data was analyzed using ServQual (Service Quality) theory. This theory looks at the gap between the expectation and the perceived services gained by the consumers. Results of this study show that generally the quality of such service is in a good and a very good category, however there is a negative gap, so that it needs some correction to betterment.

Keywords: Services quality, KUA, marriage, Kebumen

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan pernikahan merupakan salah satu tugas pokok dari Kantor Urusan Agama (KUA) di setiap kecamatan di seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini khusus diberikan bagi mereka yang menganut agama Islam, sementara pengikut agama lain mendapatkan layanan perkawinan di Kantor catatan sipil di kabupaten/kota di masing masing daerah. Bagaimana layanan perkawinan oleh KUA ini telah diatur dalam beberapa instrumen peraturan dan hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah. Salah satunya adalah Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomer 11 tahun 2007 tentang pencatatan

nikah. Dalam peraturan ini dengan rinci dijelaskan tata aturan perkawinan, di antaranya meliputi; (a) pegawai pencatat perkawinan, tertera pada bab II, (b) pemberitahuan kehendak nikah, tercantum pada bab III, (c) persetujuan dan dispensasi usia nikah, ada pada bab IV, (d) pemeriksaan nikah, termaktub pada bab V, (e) penolakan kehendak nikah, ada pada bab VI, (f) pengumuman kehendak nikah, ada pada bab VII, (g) pencegahan nikah, pada bab VIII, dan (h) akad nikah pada bab IX.

Aturan yang tercantum pada Peraturan menteri agama tersebut di atas sudah secara detail memberikan rambu-rambu pelaksanaan dan

pencatatan pernikahan oleh KUA. Pelaksanaan dari aturan tersebut secara rinci juga sudah dijabarkan dalam standar operational procedur (SOP) yang dikeluarkan oleh kementerian Agama, mulai dari SOP Pendaftaran pernikahan, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan akad nikah, penulisan akta nikah, penerbitan buku nikah, pemberitahuan nikah, dan SOP tentang poligomi (NE).

Dengan aturan dan SOP yang rinci tersebut, idealnya pelayanan pernikahan oleh KUA dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat, yakni masyarakat pengguna jasa layanan tersebut merasa terpuaskan. Oleh karena itu, bagaimana indeks kualitas pelayanan ini penting untuk dikaji. Hal ini sebagai salah satu upaya untuk mengetahui apakah kinerja layanan KUA khususnya di bidang layanan perkawinan sudah sesuai dengan harapan masyarakat/konsumen atau belum. Selain itu, kinerja dari KUA ini akan menjadi cerminan dari Kementerian Agama secara umum. Hal ini karena KUA merupakan unit terkecil dari Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas dari kementerian agama kabupaten/kota di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.

Bila merujuk kepada Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomer 36 tahun 2012 dapat dijelaskan bahwa pelayanan perkawinan oleh KUA ini termasuk ke dalam kategori pelayanan publik. Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karenanya, artikel ini membahas permasalahan bagaimana kualitas pelayanan pernikahan oleh KUA di Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Aspek atau indikator yang dilihat

adalah; indikator *tangible* atau bukti fisik, indikator *reliability* atau kehandalan, indikator *emphaty*, *responsivesness* atau daya tanggap, dan indikator *assurance* atau jaminan. Dari kelima indikator ini akan terlihat nilai indeks kualitas pelayanan perkawinan yang diberikan oleh KUA di lokasi penelitian.

METODE PENELITIAN

Artikel ini ditulis berdasarkan hasil penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menyebarluaskan angket/questioner ke responden yaitu masyarakat pengguna layanan. Pemilihan sampel penelitian dilakukan dengan cara purposive, yaitu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan; yaitu orang tua/wali yang melakukan pengurusan pernikahan di KUA pada bulan Januari – Juni 2016.

Nilai indeks kualitas pelayanan dihitung dengan nilai re-rata dari responden yang menjawab pada tiap item pertanyaan di masing-masing indikator. Sedangkan untuk indeks tiap indikator dihitung dengan re-rata nilai pada indikator yang dimaksud. Kemudian, dihitung nilai gap atau kesenjangan antara kinerja nyata KUA dengan harapan responden; yakni dihitung dengan cara nilai indeks kinerja nyata KUA dikurangi dengan nilai indeks harapan responden.

Questioner yang diberikan kepada responden telah melalui uji *expert* yaitu aspek-aspek yang akan ditanyakan dalam angket sudah dikonsultasikan dengan para ahli di bidangnya. Kemudian, questioner diuji validitas dan reliabilitasnya; questioner uji ini disebar kepada 30 responden (masyarakat) penerima layanan perkawinan pada tahun 2016. Dari uji ini diketahui tingkat validitas dan reliabilitas masing masing butir pertanyaan, dan beberapa pertanyaan gugur.

Hasil uji tersebut memperlihatkan bahwa pada dimensi “*empathy*” dan “*assurance*” semua butir pertanyaan valid dan reliable. Sementara itu, pada dimensi lainnya terdapat beberapa butir pertanyaan yang gugur, berikut ini adalah ringkasannya:

Tabel. 1 Hasil uji validitas dan reliabilitas skala indeks pelayanan perkawinan

Dimensi	Nomor pertanyaan	Nomor pertanyaan gugur	Jumlah item	
			Gugur	Valid
Tangible	1,2,3,4,5,6,7,8,9	2,3	2	7
Reliability	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10, 11, 12, 13, 14	11	1	13
Responsiveness	1,2,3,4,5,6,7,8,9	7	1	8
Assurance	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10, 11, 12, 13	-	0	13
Empathy	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10, 11	-	0	11

Dari item pertanyaan yang sudah diuji tersebut, kemudian didiskusikan lagi dalam forum pembahasan questioner. Untuk pertanyaan pertanyaan yang mempunyai substansi dan makna yang hampir sama kemudian dipilih salah satu sehingga jumlah pertanyaan tidak banyak. Pada dimensi *tangible* semua pertanyaan tetap dipertahankan, dimensi *reliability* dari 13 pertanyaan kemudian diambil 9 pertanyaan sedangkan 4 pertanyaan lainnya tidak digunakan. Untuk dimensi *responsiveness* dua pertanyaan tidak digunakan, sehingga dari 8 item yang valid hanya 6 item pertanyaan yang diambil. Pada dimensi *assurance*, dari 13 pertanyaan valid diambil 12 dan satu pertanyaan tidak digunakan. Dari 11 pertanyaan pada dimensi *emphaty*, digunakan 9 item pertanyaan; sehingga total item pertanyaan dari semua dimensi adalah 43.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna (penerima) layanan pernikahan, yaitu orang tua dan atau wali nikah yang melaksanakan pernikahan putra/putri nya pada tahun 2016. Masyarakat tersebut bertempat tinggal dan mengurus urusan pernikahan di KUA (Kantor Urusan Agama) di Kecamatan Kebumen dan Kecamatan Pejagoan Kabupaten Kebumen Jawa Tengah

Sample penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Sampel penelitian dipilih secara purposive yaitu orang tua kandung/wali nikah yang melaksanakan pernikahan putra/putrinya pada tahun 2016 (Januari-Juni 2016), dan mengurus pernikahan di KUA Pejagoan atau KUA Kebumen baik yang mengurus sendiri maupun yang mewakilkannya ke pihak ketiga (eks-P3N atau lebai). Sample diambil di dua kecamatan yaitu Kecamatan Kebumen dan Pejagoan Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Mereka ini tersebar di 7 desa, meliputi lima desa masuk wilayah kecamatan Kebumen dan dua desa masuk wilayah Kecamatan Pejagoan.

Penentuan pengambilan sample dilakukan dengan cara purposive sampling yaitu dari tingkat kabupaten dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu satu KUA dengan angka peristiwa perkawinan tertinggi (KUA kategori A) dan satu KUA dengan angka peristiwa pernikahan sedang (KUA kategori B). kemudian dipilih 70 responden di lima desa di Kecamatan Kebumen (meliputi desa Selang, Panjer, Karangsari, Muktisari dan Kutosari) dan 30 responden di dua desa di Kecamatan Pejagoan (yaitu desa Pejagoan dan desa Kedawung).

Profil Responden

Responden penelitian ini terdiri dari 100 responden dengan sebaran sebagai berikut:

a. Responden berdasarkan usia

Tabel.2 Usia responden

No	Usia	Banyaknya	Persentase
1	25 – 35 tahun	1	1 %
2	36 – 45 tahun	15	15 %
3	46 – 55 tahun	45	45 %
4	56 – 65 tahun	29	29 %
5	> 65 tahun	10	10 %

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 46-55 tahun yaitu sebanyak 45 %, diikuti oleh responden berusia 56-65 tahun sebanyak 29 %, dan responden berumur 36-45 tahun sejumlah 15 %, sisanya responden berusia di atas 65 tahun sebanyak 10%, dan responden berumur 25-35 tahun hanya 1 %

b. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden penelitian ini terdiri dari perempuan 20 orang (20%) dan laki-laki 80 orang (80%). Semua responden perempuan adalah orang tua kandung dari pengantin, sedangkan responden laki-laki adalah orang tua kandung atau wali nikah (kakak laki-laki atau paman pengantin).

c. **Responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Table. 3 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Banyaknya	Persentase
1	PNS	5	5 %
2	TNI/POLRI	1	1 %
3	Dosen	1	1 %
4	Pensiunan	3	3%
5	Pensiunan PNS	1	1%
6	Swasta	19	19%
7	Wiraswasta	20	20%
8	Pedagang	4	4%
9	Buruh	9	9%
10	Ibu rumah tangga	1	1%
11	Lain-lain	36	36%

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa pekerjaan responden variatif, mereka bekerja di sektor yang berbeda-beda mulai dari sektor swasta hingga negeri (PNS dan TNI/POLRI), namun demikian responden paling banyak (36%) menjawab lain-lain untuk pekerjaannya. Terbanyak kedua dan ketiga adalah wiraswasta (20%) dan swasta (19%). Selanjutnya terdapat responden yang bekerja sebagai buruh (9%), PNS (5%), pedagang (4%), pensiunan (3%). Selebihnya adalah dosen, TNI/POLRI, pensiunan PNS, serta ibu rumah tangga, masing masing 1 %

d. **Responden berdasarkan pendidikan**

Tabel 4 Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Banyaknya	Persentase
1	SD/sederajat	38	38%
2	SLTP/sederajat	36	36%
3	SLTA/Sederajat	21	21%
4	Diploma	1	1%
5	Sarjana	4	4 %

Tabel 4 menunjukkan tingkat pendidikan responden yang terlibat dalam penelitian ini. Dari keseluruhan responden jumlah terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD)/sederajat yaitu 38 %, disusul oleh mereka yang berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)/sederajat sebanyak 36 %. Sementara itu, responden dengan pendidikan terakhir Sekolah Lanjutan Atas (SLTA) atau yang

sederajat terdapat 21 %, sisanya sebanyak 5 % adalah responden dengan jenjang pendidikan diploma dan sarjana.

e. **Responden berdasarkan status hubungan dengan anak**

Terdapat dua kategori responden bila dilihat dari status hubungan dengan anak (pengantin) yaitu sebagai orang tua kandung dan wali nikah. Dari data yang terkumpul diketahui bahwa sebanyak 88 % responden adalah orang tua kandung, dan sisanya 12 % adalah wali nikah (kakak laki-laki dan atau paman pengantin perempuan).

f. **Prosesi dan pelaksanaan pernikahan**

Dari seratus peristiwa perkawinan di dua KUA yaitu KUA kecamatan Kebumen dan KUA kecamatan Pejagoan, mayoritas prosesi pernikahan (akad nikah) dilaksanakan di luar KUA atau yang biasa disebut dengan istilah *bedolan*, yaitu sebanyak 69 %, dan sejumlah 31 % pernikahan dilaksanakan di KUA (yaitu di balai nikah yang ada di dalam gedung kantor KUA).

Pelaksanaan pengurusan pernikahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah pada bulan Januari – Juni tahun 2016. Dari 100 responden yang diteliti, mereka yang mengurus di bulan Januari terdapat 10%, Februari 21%, Maret 17%, April 20%, Mei 30%, dan Juni 2%.

g. **Pengurusan nikah**

Dalam mengurus administrasi pernikahan di KUA sebanyak 98% responden mengatakan meminta pihak ketiga (orang lain) untuk menguruskannya, dan hanya 2% yang mengurus sendiri urusan administrasi pernikahan di KUA.

Dari wawancara terhadap beberapa responden mereka mengatakan bahwa mereka meminta bantuan orang lain (pada umumnya meminta bantuan kepada eks-P3N) untuk membantu mereka menyelesaikan urusan administrasi di KUA. Sedangkan biasanya calon pengantin mengurus administrasi sampai ke level desa/kelurahan, selebihnya urusan dengan KUA diserahkan ke eks-P3N.

Metode Analisis Data

Data quistioner yang telah terisi kemudian diolah dan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan program excel untuk mengetahui tingkat indeks pelayanan perkawinan di Kebumen Jawa Tengah. Proses dan analisis data merujuk kepada keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan

indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Dengan merujuk pada ketentuan ini sehingga dapat terstandarisasi secara nasional. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi yang menjadi fokus kajian yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Pada questioner skala yang digunakan dalam studi

ini adalah skala likert 5, sementara yang ada di keputusan MENPAN tersebut menggunakan skala 4, sehingga dilakukan konversi tabel mutu.

Berikut ini adalah kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Kategori mutu pelayanan

No	Interval IKM	Interval konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

Berikut ini adalah tabel konversi mutu pelayanan perkawinan di Kebumen Jawa Tengah:

Tabel 6. Konversi kategori mutu

No	Interval IKM	Interval konversi IKM	Mutu Layanan	Indeks Likert	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	1,01 – 2,00	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	2,01 – 3,00	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	3,01 – 4,00	baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	4,01 – 5,00	Sangat baik

Literatur Review

Penelitian tentang pelayanan pernikahan dan layanan lainnya yang diberikan oleh KUA telah dilaksanakan oleh banyak peneliti terdahulu. Beberapa artikel dan atau buku telah membahasnya, di antaranya adalah Bunyamin dan Farida (2015) meneliti tentang pencatatan nikah di KUA Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut Jawa Barat. Temuan riset tersebut memperlihatkan bahwa proses pencatatan nikah masih menggunakan cara manual yaitu mengisi data-data di dalam lembar formulir dengan tulis tangan. Oleh karenanya, hasil penelitian ini menyarankan agar proses pencatatan tersebut dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer dan sistem *unified modeling language*. Dengan aplikasi ini maka input data dapat dilakukan sekali saja dan kemudian bisa dicetak ke dalam formulir pemeriksaan daftar nikah, akta nikah dan buku nikah (Bunyamin dan Farida, 2015).

Sistem pendaftaran pencatatan nikah juga diteliti oleh Purnomo, Purnama dan Sukadi (2014). Dalam artikel ini disebutkan bahwa di KUA Kecamatan Tulakan, tempat dilakukannya penelitian, pelayanan pencatatan nikah juga masih menggunakan cara konvensional. Cara tersebut

rawan terjadinya kesalahan dalam input data. Studi ini menawarkan sebuah sistem informasi pendaftaran melalui laman web browser. Artikel ini mengatakan bahwa sistem informasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Dengan sistem ini, proses pendaftaran diklaim dapat dilakukan dengan lebih cepat dan data yang lebih akurat (Purnomo, Purnama dan Sukadi, 2014).

Pelayanan administrasi pernikahan dibahas oleh Murtadi (2016) dalam artikelnya. Tulisan tersebut merupakan hasil penelitian yang dilakukan di KUA Kecamatan Pulogadung. Temuan riset ini menunjukkan bahwa kebijakan komunikasi kususnya dalam pelayanan administrasi publik dapat membentuk citra positif bagi Kementerian Agama. Terdapat data dari informan bahwa terkait dengan adanya dugaan pungutan liar oleh petugas KUA itu mungkin disebabkan oleh berbagai faktor di antaranya tidak adanya uang lembur bagi petugas yang melakukan pelayanan di luar jam kantor (Murtadi, 2016: 82-83).

Bagaimana KUA memberikan pelayanan pencatatan pernikahan juga diteliti oleh Yusribau (2013). Riset ini menganalisis kualitas kinerja

elayanan pencatatan pernikahan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan, Kota Tual Provinsi Maluku. Data dianalisis dengan melihat lima dimensi dari *ServQual* (*Service Quality*), *customer satisfaction index* dan *important performance analysis*. Berdasarkan analisis terhadap temuan penelitian diketahui bahwa masih terdapat gap atau kesenjangan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian, secara umum layanan pencatatan pernikahan oleh KUA dinilai sudah cukup memuaskan. Terdapat beberapa aspek yang perlu dilakukan perbaikan seperti kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu atau jadwal layanan, keterjangkauan, dan lainnya (Yusribau, 2013: ii).

Daniel Rabitha (2015) mengkaji masalah penyelenggaraan kursus pra nikah di tiga KUA, meliputi KUA Kecamatan Purwakarta, Cibatu dan Babakan Cikao, Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat. Kursus ini dilaksanakan secara kelompok ataupun individual sesuai dengan jumlah peristiwa nikah yang ada di waktu tersebut. Adapun materi yang disampaikan terkait dengan hukum pernikahan, hal-ikhwat berumah tangga, proses ijab qabul dan lainnya. Menurut penelitian ini, secara umum pemberian kursus oleh tiga KUA yang diteliti sudah sesuai dengan asas pelayanan publik yang tertera dalam UU no.25 tahun 2009 (Rabitha, 2015). indeks

Dari paparan hasil-hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa belum ada penelitian tentang indeks kualitas pelayanan pernikahan oleh KUA di Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Oleh karena itu, artikel ini membahasnya sebagai salah satu upaya untuk mengisi gap yang ada. Hasil penelitian yang tertuang dalam artikel ini menjadi bagian dalam ranah kajian layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga diharapkan dapat menjadi masukan bagi stake holder terkait dan bahan referensi bagi akademisi dan masyarakat pemerhati layanan terhadap konsumen.

Artikel ini fokus pada permasalahan tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KUA. Oleh karena itu, pada bagian ini dibahas tentang beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini dan teori-teori yang digunakan untuk menganalisis data yang ditemukan. Pertama, terkait dengan istilah pelayanan terdapat beragama definisi yang dibuat oleh banyak ilmuan di bidangnya, Kamarudin seperti dikutip oleh Burhanudin dkk (2005) menyebutkan bahwa pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang merupakan proses yang

dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki beberapa arti pelayanan yaitu; "(a) perihal atau cara melayani, (b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (c) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (KBBI online, 2017)

Gronroos (1983) seperti dikutip oleh Chism (1997) memberikan definisi layanan sebagai berikut:

"A service is an activity or series of activities of more or less an intangible nature that normally but necessarily take place in interactions between the customer and service employees and or physical resources or goods and or systems of the service provider which are provided as solutions to customer problems."

[Layanan adalah aktifitas atau rangkaian aktifitas yang kurang lebihnya secara alamiah tidak dapat dilihat fisiknya, yang umumnya terjadi dalam interaksi antara konsumen dengan pekerja penyedia layanan dan atau sumber-sumber fisik atau barang dan atau sistem dari penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi terhadap masalah-masalah konsumen]

Dari penjelasan definisi tersebut dapat diketahui bahwa servis ini sifatnya intangible atau tidak terlihat fisiknya dan tidak dapat disentuh karena bersifat abstrak, sehingga berbeda dengan barang produksi. Layanan ini lebih kepada performance dari layanan tersebut. Karakter layanan yang membedakannya dengan barang adalah layanan ini antara produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan prosesnya. Pada barang atau produk, prosesnya adalah diproduksi, dijual, kemudian dikonsumsi. Sedangkan pada layanan, dijual, diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Dalam layanan sebuah organisasi ini disebut dengan istilah co-produksi dimana titik tekannya adalah interaksi antara konsumen dan penyedia layanan (Chism, 1997: 9-10).

Dalam konteks layanan publik yang diberikan oleh pemerintah, terdapat beberapa aspek untuk melihatnya yaitu: (1) masyarakat sebagai penerima layanan, (b) partner dalam penyediaan layanan, (3) pengawas kinerja / performance, (4) penduduk sebagai pembayar pajak (Dilulio, Garvey dan Kettl, 1993 dikutip dalam Hagy, 2001: 15). Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan oleh KUA yang dapat dikategorikan sebagai salah satu pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut S Pamudji seperti dikutip oleh Burhanudin dkk (2005) dijelaskan sebagai berikut: "pelayanan publik ini bermacam-macam bentuknya seperti pemberian izin-izin, penyediaan jasa, pendistribusian barang kepada masyarakat," dalam hal ini pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian atau pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan, dalam konteks tulisan ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai penyedia layanan pernikahan.

Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik ini telah diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomer 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Dalam aturan ini dijelaskan bahwa ketika menerapkan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut ini: (a) Sederhana; Maksud dari sederhana adalah standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara. (b) Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau. (c)

Partisipatif; Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

(d) Akuntabel; Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. (e) Berkelinambungan, yakni standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. (f) Transparansi; prinsip ini maksudnya adalah pelayanan tersebut harus transparan yaitu masyarakat dapat mengetahui dan mengaksesnya dengan mudah. (g) Keadilan; Prinsip ini menuturkan bahwa pelayanan publik harus diberikan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dari semua latar belakang sosial dan ekonomi, serta masyarakat dari seluruh penjuru daerah tidak membedakan yang dekat dan yang jauh, serta tidak membedakan mereka pada kapabilitas fisik maupun mentalnya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat digunakan berbagai teori maupun persepektif yang telah dikembangkan oleh para ahli di bidangnya, di antaranya adalah teori *ServQual* (*Service Quality*). Terdapat beberapa indikator atau dimensi yang bisa dilihat untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sebagai berikut:

Tabel 7. Dimensi Service Quality

Dimensi	Definisi
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Staff penyedia layanan memberikan layanan dengan ramah, bersabar, pengertian dan berpengetahuan
<i>Emphaty</i> (empati)	Staff penyedia layanan memahami dan mengerti kebutuhan penerima layanan, dan memberikan perhatian kepadanya secara individual, tidak menyeragamkannya.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan menyediakan produk dan atau jasa dengan sikap konsisten dan dapat diandalkan tanpa ada diskriminasi terhadap penerima layanan.
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Ketanggapan dan kebersediaan penyedia layanan memberikan layanan kepada masyarakat penerima layanan
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Wujud fisik dari fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan kepada penerima layanan, seperti tempat atau loket pendaftaran, komputer, ruang tunggu pelayanan, dan lain lainnya

Sumber: Martin (1993: 28) seperti dikutip oleh Burhanudin (2005: 60)

Dari dimensi dimensi tersebut di atas dapat diukur indeks kualitas pelayanan pernikahan yang telah dilakukan oleh KUA yaitu dengan mengukur nilai kepuasan masyarakat penerima layanan dan

kemudian dibandingkan dengan harapan publik pengguna layanan terhadap apa yang telah mereka alami dan rasakan ketika mendapatkan layanan tersebut.

Salah satu cara untuk mengetahui kualitas tersebut di antaranya dapat dianalisis dengan menggunakan model *ServQual*, singkatan dari *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml, dan Berry (Tjiptono, 2008: 107). Analisis gap ini berargumen bahwa jika kinerja sebuah atribut lebih besar dari harapan atau ekspektasi atas atribut tersebut, maka persepsi atas kualitas layanan tersebut akan positif dan atau sebaliknya (Tjiptono, 2008: 107).

Pengukuran service quality awal mulanya merujuk kepada pengukuran kualitas layanan di bidang industri. Kemudian, cara tersebut juga digunakan untuk pengukuran kualitas pelayanan dalam organisasi. Istilah ini dipakai untuk memahami dua aspek yaitu; kualitas yang dialami atau dirasakan oleh konsumen, dan harapan dari konsumen.

Adapun servive quality atau kualitas layanan adalah cara untuk mengukur seberapa baik layanan memenuhi harapan dari pelanggan atau konsumen. Dalam studinya terhadap servis beberapa bank, penyedia layanan kartu kredit, dan beberapa industri, Parasuraman (1985) dalam Hagy (2001) menyampaikan lima gap sebagai berikut:

- a. Gap 1, Marketing Information Gap; yaitu gap atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan.
- b. Gap 2, Standar gap; adalah ketidaksesuaian antarapersepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan.
- c. Gap 3, Service Performance Gap; merupakan ketidaksesuaian antara spesifikasi kualitas layanan dan layanan nyata yang diberikan.
- d. Gap 4, Communication Gap; adalah ketidaksesuaian antara komunikasi terhadap konsumen (layanan yang dijanjikan) dan layanan nyata yang diberikan
- e. Gap 5, Service Quality Gap; adalah ketidaksesuaian antara persepsi terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan

Untuk menghitung kepuasan pelanggan/konsumen terhadap layanan pernikahan yang diberikan oleh KUA digunakan rumus yang telah dibuat oleh Parasuraman berikut ini:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = *Quality* / Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = *Expectation* / Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Cara untuk membaca hasil hitungan gap tersebut di atas adalah sebagai berikut:

- a. Skor ES > PS, artinya kualitas layanan diterima lebih kecil dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Sehingga nilai kesenjangan (gap) antara layanan nyata yang diterima pelanggan dengan layanan yang diharapkan pelanggan akan menjadi tinggi. Hal ini menunjukkan ada aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.
- b. Skor ES = PS, artinya kualitas layanan diterima sama dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas diterima konsumen memuaskan.
- c. Skor ES < PS, artinya kualitas layanan yang diterima konsumen lebih dari kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah ideal atau bagus.
- d. Keterangan:
- e. ES : *Expected services*, layanan yang diharapkan
- f. PS : *Perceived services*, layanan yang diterima

PEMBAHASAN

Hasil Nilai Kualitas Pelayanan Perkawinan oleh KUA di Kebumen

Data angket yang telah terisi dianalisis dengan program excel sebagaimana telah dipaparkan dalam bagian analisis data. Hasil analisis ini menunjukkan tingkat indeks pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh KUA di dua kecamatan yang diteliti, yaitu KUA Kecamatan Kebumen dan KUA kecamatan Pejagoan. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi yang menjadi fokus kajian yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil penelitian tentang Indek kepuasan pelayanan pernikahan di Kabupaten Kebumen, hasil rekapitulasi kualitas pelayanan sebagai berikut;

Tabel 8. Rekapitulasi Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)				
Kantor KUA telah menggunakan peralatan modern (komputer) untuk proses pendataan nikah	4,66	3,93	- 0,73	Baik
Kantor KUA ini mempunyai ruang nikah yang memadai	4,54	3,72	-0,82	Baik
Ruangan dan lingkungan KUA bersih dan rapi	4,68	3,91	-0,77	Baik
Kantor KUA ini mempunyai tempat parkir yang memadai	4,65	3,79	-0,86	Baik
Kantor KUA ini mempunyai toilet yang bersih	4,57	3,69	-0,88	Baik
Loket pelayanan memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dan petugasnya siap di tempat	4,68	3,88	-0,80	Baik
Peralatan dan perlengkapan perkantoran di KUA dalam kondisi baik	4,77	3,92	-0,85	Baik
Nilai rata rata <i>tangible</i>	4,65	3,82	-0,83	Baik

Berdasar tabel 8 tersebut di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* (bukti fisik) secara umum termasuk ke dalam kategori baik, dimana rata-rata nilai kualitas keseluruhan indikator menunjukkan 3,82. Sedangkan gap antara skor pelayanan nyata yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan adalah -0,83. Jadi, meskipun responden menilai kualitas layanan ini baik, tetapi masih berada di bawah harapan yang mereka inginkan. Dari tujuh indikator pada dimensi *tangible* ini secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kinerja bukti fisik pelayanan termasuk kategori baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang antara 3,69 sampai 3,93.
- Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator kantor KUA telah menggunakan peralatan modern (komputer) untuk proses

pendataan nikah dengan skor 3,93, sedangkan untuk skor terendah pada indikator kantor KUA ini mempunyai toilet yang bersih dengan skor 3,69.

- Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semua indikator mempeoleh nilai gap negatif antara - 0,73 sampai - 0,88. Hal ini berarti masyarakat masih mengharapkan layanan yang lebih baik lagi.
- Gap negatif tertinggi pada indikator kantor KUA ini mempunyai toilet yang bersih yaitu sebesar -0,88. Artinya tempat toliet KUA secara umum di 2 (dua) kecamatan belum sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat).
- Secara umum dari aspek fisik untuk pelayanan pernikahan kantor KUA di kabupaten Kebumen harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Tabel 9. Indikator Reliability (Kehandalan)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
Petugas KUA dalam melaksanakan pelayanan catatan nikah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,76	4,18	-0,58	Sangat baik
Persyaratan mengurus pernikahan disampaikan dengan transparan	4,74	4,17	-0,57	Sangat baik
Petugas KUA berusaha keras melayani masyarakat dengan baik	4,78	4,10	-0,68	Sangat baik
Petugas KUA memiliki Kemampuan berkomunikasi dalam memberikan informasi	4,73	4,08	-0,65	Sangat baik
Terdapat informasi yang jelas tentang persyaratan untuk pendaftaran pencatatan perkawinan di KUA	4,67	4,06	-0,61	Sangat baik
Petugas KUA memberikan pelayanan pernikahan sesuai permohonan calon pengantin	4,74	4,18	-0,56	Sangat baik
Prosedur pelayanan pencatatan perkawinan di KUA mudah dan sederhana untuk diikuti	4,73	4,15	-0,58	Sangat Baik
Petugas KUA komunikatif dan mudah dihubungi	4,66	3,99	-0,67	Baik
Pelayanan pengurusan administrasi calon pengantin dilakukan oleh P3N atau pihak ketiga	4,79	4,13	-0,66	Sangat baik
Nilai rata rata <i>reliability</i>	4,73	4,12	-0,61	Sangat baik

Tabel 9 menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan perkawinan oleh KUA pada dimensi *reliability* (kehandalan) adalah sangat baik. Nilai rata-rata dari sembilan indikator tersebut adalah 4,12 dengan gap antara harapan dan nilai kinerja nyata yang dirasakan oleh pengguna jasa layanan perkawinan oleh KUA sebesar -0,61; Artinya adalah konsumen masih mengharapkan layanan yang lebih baik lagi, meskipun sebenarnya layanannya sudah sangat baik. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya. Adapun rincian penjelasan dari kualitas pelayanan perkawinan oleh KUA pada dimensi *reliability* sebagai berikut:

a. Kinerja kehandalan pelayanan termasuk kategori sangat baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang antara 3,99 sampai 4,18.

- b. Kehandalan pelayanan tertinggi terdapat pada indikator petugas KUA dalam melaksanakan pelayanan catatan nikah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan indikator petugas KUA memberikan pelayanan pernikahan sesuai permohonan calon pengantin dengan skor masing-masing 4,18
- c. Kehandalan Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semua indikator memperoleh nilai gap negatif antara -0,56 sampai -0,68. Meskipun gap negatif ini menunjukkan rentang yang rendah, di sini responden masih mengharapkan perbaikan layanan pada masing masing aspek atau indikator kehandalan
- d. Gap negatif tertinggi pada indikator petugas KUA berusaha keras melayani masyarakat dengan baik sebesar -0,68. Artinya petugas KUA secara umum di 2 (dua) kecamatan diharapkan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik lagi.

Tabel 10. Rekapitulasi Nilai Indikator Responsiveness

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)				
Petugas KUA ini cepat dalam memberikan informasi dan pelayanan pernikahan kepada masyarakat	4,75	4,17	-0,58	Sangat baik
Petugas KUA siap melayani masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan pernikahan	4,77	4,16	-0,61	Sangat baik
Petugas KUA cepat menanggapi permasalahan nikah yang dihadapi masyarakat	4,75	4,17	-0,58	Sangat baik
Petugas KUA memberikan solusi terhadap calon pengantin yang belum cukup umur	4,74	4,06	-0,68	Sangat baik
Petugas KUA bersedia mendengarkan dan dapat menerima saran dari masyarakat	4,74	4,07	-0,67	Sangat Baik
Petugas KUA bersedia menerima kritik dari masyarakat	4,72	4,04	-0,68	Sangat Baik
Nilai rata rata <i>Responsiveness</i>	4,11	4,75	-0,63	Sangat baik

Berdasarkan tabel 10 tersebut dapat diketahui nilai rerata *responsiveness* (daya tanggap) yang nyata diterima oleh konsumen dalam kategori sangat baik, Kinerja daya tanggap pelayanan mempunyai skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang antara 4,04 sampai 4,17. Akan tetapi masih ada gap sebesar -0,63 yang artinya konsumen masih mengharapkan akan adanya perbaikan ke arah yang lebih baik lagi, sehingga kinerja nyata KUA melebihi harapan konsumen. Adapun rincian penjelasan terhadap 6 item pertanyaan pada indikator *responsiveness* adalah sebagai berikut:

a. Daya tanggap pelayanan tertinggi terdapat pada indikator petugas KUA cepat dalam memberikan informasi dan pelayanan pernikahan kepada masyarakat dan indikator petugas KUA cepat menanggapi permasalahan nikah yang dihadapi masyarakat dengan skor masing-masing 4,17

- b. Daya tanggap dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semua indikator mempeoleh nilai gap negatif antara -0,58 sampai -0,68. Artinya adalah masih terdapat harapan dari masyarakat akan pelayanan yang lebih baik lagi.
- c. Gap negatif tertinggi pada petugas KUA memberikan solusi terhadap calon pengantin yang belum cukup umur dan indikator petugas KUA bersedia menerima kritik dari masyarakat sebesar masing-masing -0,68. Artinya adalah kinerja nyata pada dua aspek ini masih di bawah harapan masyarakat pengguna layanan. Dengan demikian, petugas perlu lebih memberikan solusi pada permasalahan nikah yang bawah umur dan hendaknya bisa lebih bersedia menerima kritik dari masyarakat.

Tabel 11. Rekapitulasi Nilai Indikator Assurance

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
ASSURANCE (JAMINAN)				
Petugas KUA memiliki kemampuan dalam memberikan layanan pernikahan	4,73	4,14	-0,59	Sangat baik
Di KUA ini setiap pencari informasi pernikahan mendapat perlakuan yang sama	4,76	4,06	-0,70	Sangat baik
Petugas KUA teliti dalam memeriksa dokumen nikah calon pengantin	4,82	4,25	-0,57	Sangat baik
Petugas KUA menguasai persyaratan administrasi pernikahan	4,78	4,17	-0,61	Sangat baik
Biaya pencatatan nikah transparan	4,85	4,19	-0,66	Sangat baik
Petugas menuliskan / memasukkan data secara benar dan tepat	4,82	4,28	-0,54	Sangat baik
Petugas menguasai penggunaan fasilitas administrasi berupa komputer dan aplikasi SIMKAH	4,71	4,02	-0,69	Sangat baik
Petugas KUA memberikan pelayanan secara cepat dan tepat	4,78	4,10	-0,68	Sangat baik
Petugas menguasai dan memberikan materi pembinaan calon pengantin	4,79	4,13	-0,66	Sangat baik
Petugas KUA tidak memungut biaya nikah di luar ketentuan	4,41	4,10	-0,31	Sangat baik
Petugas KUA tidak menerima pemberian uang dari masyarakat	4,34	3,96	-0,38	Baik
Petugas KUA menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab	4,75	4,33	-0,42	Sangat baik
Rata rata skor assurance	4,71	4,14	-0,57	Sangat baik

Berdasar tabel 11 tersebut di atas, maka kualitas pelayanan dari dimensi Assurance (jaminan) dalam pelayanan pernikahan dengan 12 indikator secara umum termasuk dalam kategori sangat baik. Adapun skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) berada pada rentang antara 3,96 sampai 4,25 dan nilai rerata 4,14. Adapun rincian penjelasannya sebagai berikut:

- Jaminan kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator tanggung jawab menjalankan tugas dari petugas KUA dengan skor 4,25. Artinya kinerja petugas KUA sudah sangat bertanggung jawab.
- Jaminan dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semua

indikator memperoleh nilai gap negatif antara -0,31 sampai dengan -0,70. Artinya adalah dari aspek jaminan pelayanan pernikahan oleh kantor KUA di kabupaten Kebumen masih memerlukan perbaikan sehingga kinerja nyata yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihinya.

- Gap negatif tertinggi pada indikator di KUA “setiap pencari informasi pernikahan mendapat perlakuan yang sama” yaitu sebesar -0,70. Artinya petugas KUA secara umum di 2 (dua) kecamatan setiap pencari informasi pernikahan kurang mendapatkan perlakuan yang sama.

Tabel 12. Rekapitulasi Nilai Indikator *Emphaty*

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pe- layanan
	Harapan	Nyata	Gap	
EMPATHY (EMPATI)				
Petugas KUA memberikan perhatian kepada masyarakat yang mencari informasi pencatatan nikah	4,74	4,07	-0,67	Sangat baik
Petugas KUA mampu memahami keinginan calon pengantin terkait proses pencatatan nikah anaknya	4,73	4,08	-0,65	Sangat baik
Petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas, dan ramah dalam pelayanan di KUA	4,76	4,22	-0,54	Sangat baik
Petugas KUA memahami kebutuhan orangtua dalam proses akad nikah	4,73	4,15	-0,58	Sangat baik
Petugas KUA memberi perhatian terhadap orangtua yang mendapat kesulitan dalam mengurus nikah anaknya	4,71	4,14	-0,57	Sangat baik
Petugas KUA mempunyai kesabaran dalam melayani masyarakat	4,81	4,09	-0,72	Sangat baik
Petugas KUA memberikan sapaan pelayanan seperti salam dan ungkapan “apa yang bisa kami bantu?”	4,72	4,01	-0,71	Sangat baik
Petugas KUA memberi perhatian terhadap keluhan atas kekurangan dalam pelayanan	4,70	3,95	-0,75	Baik
Petugas KUA menyampaikan ucapan terimakasih atas saran yang disampaikan	4,85	4,16	-0,69	Sangat baik
Rata rata skor <i>emphaty</i>	4,75	4,11	-0,64	Sangat baik

Berdasarkan tabel 12 tersebut diatas, maka kualitas pelayanan dari dimensi *Empathy* (empati) dalam pelayanan pernikahan dengan 9 indikator secara umum dalam kategori sangat baik dengan skor rata rata pada kinerja nyata yang dirasakan oleh konsumen sebesar 4,11 atau pada rentang antara 3,95 sampai 4,22. Meskipun konsumen juga masih merasakan adanya gap antara harapan dan kinerja nyata nya yakni sebesar -0,64. Adapun rincian penjelasan dapat dilihat sebagai berikut:

- Empati pelayanan tertinggi terdapat pada indikator petugas KUA berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas, dan ramah dalam pelayanan dengan skor nilai sebesar 4,22.
- Empati dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semua indikator mempeoleh nilai gap negatif antara -0,54 sampai -0,75. Adapun gap negatif

tertinggi pada indikator petugas KUA memberi perhatian terhadap keluhan atas kekurangan dalam pelayanan sebesar -0,75. Artinya petugas KUA secara umum di 2 (dua) kecamatan masih kurang dalam memberi perhatian terhadap keluhan atas kekurangan dalam pelayanan kepada pengguna jasa (masyarakat).

- Secara umum dari aspek empati dalam pelayanan pernikahan oleh kantor KUA di kabupaten Kebumen masih perlu untuk diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Indeks kepuasan Layanan KUA di Kebumen

Berdasarkan nilai konversi Indek Kepuasan Pelayanan, maka indeks kepuasan pelayanan pernikahan di kabupaten Kebumen memperoleh nilai 81,04 termasuk dalam kategori “baik” dengan rincian hitungan seperti tertera pada tabel 13 berikut ini:

Tabel 13. Rangkuman Indeks Kepuasan layanan KUA di Kebumen

No	Indikator	Nilai Unsur	Indek unsur	Standar	Indeks IKM	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Tangible (bentuk fisik)	3,83	3,81	20	76,2	B	Baik
2	Reliability (Kehandalan)	4,12	4,11	20	82,2	A	Sangat baik
3	Responsiveness (Daya tanggap)	4,11	4,12	20	82,4	B	Baik
4	Assurance (Jaminan)	4,14	4,13	20	82,6	A	Sangat baik
5	Empathy (Empati)	4,10	4,09	20	81,8	A	Sangat baik
Rata-Rata					81,04	B	Baik

Adapun rincian dari kinerja nyata pada tiap indikator kualitas pelayanan KUA di Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut:

a. *Tangible* (bukti fisik)

Semua indikator pada aspek tangible atau bukti fisik menunjukkan pada kualitas baik dengan nilai antara 3,69 – 3,93

b. *Reliability* (kehandalan)

Dari sembilan indikator pada aspek reliability ini semuanya menunjukkan kualitas sangat baik yaitu dengan skor nilai antara 4,04 – 4,18, kecuali satu indikator berada pada kualitas baik yakni dengan nilai 3,99.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kualitas kinerja nyata yang dilakukan oleh KUA di dua kecamatan di Kabupaten Kebumen pada indikator daya tanggap memperlihatkan semuanya sangat baik, dengan nilai antara 4,04 – 4,17.

d. *Assurance* (jaminan)

Kinerja nyata layanan pernikahan yang dilakukan oleh KUA di lokasi penelitian pada indikator *assurance* yang terdiri atas 12 elemen, semua menunjukkan kualitas sangat baik dengan skor antara 4,02-4,33.

e. *Emphaty* (empati)

Kualitas kinerja nyata pada indikator empati terlihat semuanya sangat baik dengan nilai antara 4,01-4,22, kecuali satu elemen memperlihatkan kualitas baik dengan nilai 3,95.

PENUTUP

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit terkecil pelaksana dari Kementerian Agama yang berada di level kecamatan di setiap wilayah di Indonesia. Keberadaannya mempunyai peran penting dalam kehidupan beragama di masyarakat, peran perannya dalam memberikan layanan

terhadap masyarakat khususnya masyarakat Muslim sudah banyak dirasakan oleh mereka termasuk di dalamnya layanan pernikahan. Layanan ini merupakan layanan yang dapat dikategorikan sebagai layanan publik, dimana pemberi jasa layanan adalah pemerintah dan konsumennya adalah penduduk di wilayah tersebut.

Layanan publik yang dijalankan oleh pemerintah sudah seharusnya mengikuti kaidah dan aturan yang dikeluarkan oleh Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang tertuang dalam Permen no 36 tahun 2012 tentang “petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.” Oleh karena itu, menjadi penting mengkaji indeks kualitas layanan pernikahan oleh KUA. Penelitian yang dilakukan di dua kecamatan di Kabupaten Kebumen ini menunjukkan bahwa indeks kualitas layanannya masuk dalam kategori baik, namun demikian masih terlihat adanya gap antara layanan nyata yang diterima oleh masyarakat dengan harapan mereka. Artinya adalah kedua KUA di Kebumen tersebut perlu memperbaiki ke arah yang lebih baik sehingga bisa memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini hadir di hadapan sidang pembaca budiman sepenuhnya melalui bantuan dan dukungan berbagai pihak, yang sejatinya penulis haturkan banyak terima kasih, khususnya kepada pejabat struktural dan fungsional Kemenag Kabupaten Kebumen, kepada para responden. Dan kepada pengelola jurnal Al-Qalam yang telah memuat artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Kebumen 2015a. *Statistik Daerah Kecamatan Kebumen 2015*. Kebumen: BPS.

BPS Kebumen 2015b. *Statistik Daerah Kecamatan Pejagoan 2015*. Kebumen: BPS.

BPS Kebumen. 2013. *Kebumen dalam Angka 2013*. Kebumen: BPS.

Bunyamin dan Farida, Sugita. 2015. "Pengembangan Aplikasi Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cikajang Garut." *Jurnal Algoritma*, Vol. 12 No. 1 2015.

Burhanudin. 2005. *Defisit Pelayanan Publik Survey Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di DKI Jakarta*. Jakarta: INCIS.

Chism, Shirley Katherine. 1997. *Measuring Customer Perceptions of Service Quality in Human Services*. Disertasi pada the Faculty of the Graduate School of The University of Texas at Austin, Amerika Serikat.

Hagy, Richard Alan. 2001. *An Empirical Examination of Customer Perceptions of Service Quality Utilizing the Extended Service Quality Model Under the Condition of Multiple Subunit Service Providers*. Disertasi pada University of Southern California The Graduate School University Park Los Angeles, California, Amerika Serikat.

Ismayanti dan Chofyan, Ivan. 2014. "Identifikasi wisata religi di Kabupaten Kebumen." *Prosiding perencanaan wilayah dan kota Gelombang 2 tahun akademik 2014-2015*. Prosiding penelitian sivitas akademika UNISBA (Sains dan Teknologi).

Kamus Besar Bahasa Indonesia online, diakses pada 5 mei 2017 dari: <http://kbbi.web.id/layan>

Murtiadi. 2016. "Kebijakan Publik Pelayanan Administrasi Pernikahan dalam Membangun Citra Positif Kementerian Agama RI." *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*, Vol. III No. 1 April 2016.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Nomer 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomer 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.

Purnomo, Edi dan Purnama, Bambang Eka, dan Sukadi. 2014. "Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tulakan." *Speed - Indonesian Journal on Computer Science: IJCSS - Accepted Paper*. Fakultas Teknologi Informatika Universitas Surakarta.

Rabitha, Daniel. 2015. "Penyelenggaraan Kursus Pra Nikah di Kabupaten Purwakarta: Kasus KUA Purwakarta, Cibatu, dan Babakan Cikao." *Jurnal Penamas*, Volume 28, Nomor 3, Oktober-Desember 2015: 505-524

Syafie, Inu Kencana. 2015. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yusribau, Muhammad. 2013. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual, Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah*. Tesis untuk Program Paska Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.