

## PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR

Nova Ayu Lestari<sup>1</sup>, Alyas<sup>2</sup>, Anwar Parawangi<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study aimed to determine the marriage registration service at the Office of Religious Affairs, Mariso District, Makassar City. This study used descriptive qualitative research, which was a form of research that provided an overview as the kind of data collected techniques used observation, interviews with a number of informants and documentation. The results showed that the service for recording marriage at the Office of Religious Affairs in Mariso District, Makassar City was not fully implemented optimally, seen from the tangibles aspect, it showed that the quality of service was constrained by inadequate facilities and infrastructure so that people were less comfortable waiting for services, realibility aspects in the approach of officers with the community, each individual pleased and satisfied the community besides that the facilities and infrastructure support satisfyingly, the aspect of fast service response carried out when there were no community constraints with in the predetermined requirements. And the aspect of empathy used an emotional approach when there were problems of service. Maximizing good service so that people feel satisfied.*

**Keywords:** registration service, marriage

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal dilihat pada aspek terjamah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan, aspek kehandalan dalam pendekatan petugas dengan masyarakat itu masing-masing pribadi menyenangkan dan memuaskan masyarakat disamping itu juga sarana dan prasarana mendukung memuaskan, aspek respon pelayanan yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan. serta aspek empati dalam hal ini ketika ada masalah pelayanan itu memanfaatkan pendekatan emosional. Memaksimalkan pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa puas.

**Kata Kunci :** pelayanan pencatatan, pernikahan

## PENDAHULUAN

Program reformasi birokrasi telah memberi warna baru dalam tatanan pelayanan publik di Indonesia. Berbagai lembaga pemerintahan sedang melakukan penataan di berbagai bagian yang selama ini menjadi titik lemah bagi pelayanan publik. Salah satunya ialah Kementerian Agama yang saat ini terus berusaha untuk berbenah dalam layanan pernikahan di Kantor Urusan Agama.

Melaksanakan pernikahan dengan lancar dan biaya yang ringan adalah hal yang diinginkan oleh sepasang calon suami dan istri. Hambatan yang sering terjadi saat menikah adalah permasalahan biaya. Namun, permasalahan tersebut seharusnya dapat diatasi oleh calon mempelai. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah menikah di KUA, karena gratis tanpa dipungut biaya

Alur atau tata cara prosesi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) yaitu mendatangi ketua RT untuk mengurus surat pengantar ke Kelurahan/Desa, mendatangi Kelurahan/Desa untuk mengurus surat pengantar nikah ke Kantor Urusan Agama, jika pernikahan dilakukan kurang dari 10 hari dari waktu pendaftaran, harus minta keterangan

dispensasi dari Kecamatan, membayar biaya akad nikah jika lokasi dilakukan di luar KUA, menyerahkan bukti pembayaran ke KUA, mendatangi Kantor Urusan Agama tempat dilaksanakannya akad nikah untuk melakukan pemeriksaan surat-surat dan data calon pengantin beserta wali nikah, melaksanakan akad nikah sesuai dengan tempat dan waktu yang telah disetujui sebelumnya, melunasi Biaya Pernikahan jika menikah di luar jam kerja, mengecek keaslian buku nikah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (dalam Suryanto, 2003:8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi, dan konsumsi dari pelayanan yang tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.

Sama seperti lembaga lainnya, Kantor Urusan Agama di upayakan untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi kenyataan masih ada masyarakat yang mengeluh pada pelayanan di Kantor Urusan Agama terutama untuk mengurus pencatatan pernikahan. Seperti contoh lambatnya jaringan internet yang berpengaruh pada lamanya proses pengiriman data, dan juga dipengaruhi oleh server yang ada di pusat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 Tahun 2003, “publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik, menurut Wasistiono (1999) antara lain sebagai berikut: (1) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas. (2) Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih

mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen. (3) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, kesamping, maupun ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum. (4) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “ectic”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic”, yakni konsep diri mereka menerima jasa layanan pemerintah. (5) Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Berbicara tentang pelayanan selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan (provider) dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan (service) oleh banyak ahli tentang kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) atau suatu usaha (effort) (Warella, 1997). Adapun konsep

kualitas pelayanan (service quality) berdasarkan persepsi konsumen seperti dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman & Berry, sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zaitaml, Parasuraman, dan Berry, 1990).

Gaster (1995) memetakan inisiatif kualitas untuk memberikan pelayanan. Ia menyatakan inisiatif untuk kualitas pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang di desain untuk meningkatkan pelayanan dalam beberapa cara, secara eksplisit ke dalam kualitas utama atau tidak, dating dari berbagai kondisi dan bentuk, kadang-kadang meliputi sebuah strategi (strategy), kadang sebagai hasil (result) individual atau antusias dan nilai dari organisasi/kantor.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu dikembangkan menjadi 22 item pertanyaan yang masing-masing terdiri dari empat atau lima pertanyaan. Kelima dimensi tersebut adalah : (1) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang

berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.). *Tangibles* terdiri dari 4 pertanyaan (1-4). Keempat item pertanyaan dalam dimensi *Tangibles* apabila diuraikan berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas fisik yang digunakan, kerapian petugas dan peralatan penunjang (pamphlet atau pernyataan). (2) *Realibility* (kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan terpercaya). *Realibility* terdiri dari 5 pertanyaan (5-9). Dimensi *Realibility* memuat 5 item pertanyaan tentang janji penyelesaian sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan atau tuntutan pada kesalahan pencatatan. (3) *Responsiveness* (kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). *Responsiveness* terdiri dari 4 pertanyaan (10-13). Dimensi *Responsiveness* memuat 4 item pertanyaan tentang kinerja petugas antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen dan petugas

tidak pernah merasa sibuk melayani permintaan konsumen. (4) *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan permintaan konsumen). *Assurance* terdiri dari 4 pertanyaan (14-17). Dimensi *Assurance* memuat 4 item pertanyaan tentang perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dalam menerima pelayanan, sopan santun petugas kepada konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen. (5) *Emphaty* (sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). *Emphaty* terdiri dari 5 pertanyaan (18-22). Dimensi *Emphaty* memuat 5 item pertanyaan tentang pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan tugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Menurut Moenir (2010) indikator pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

Pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa. Untuk menjaga keabsahan dan kelangsungannya, maka pernikahan harus dicatat berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan kelembagaan yang penting dalam konteks manajemen pengembangan umat Islam Indonesia. KUA merupakan lembaga di Kementerian Agama tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat muslim. Kantor inilah yang memberikan pelayanan kepada umat Islam dalam urusan perkawinan dan pembinaan keluarga muslim agar menjadi keluarga sakinah. Di samping itu, kantor ini bersama-sama dengan Pengadilan Agama sebagai partner juga memberikan pelayanan talak, rujuk, dan masalah waris. Bahkan masalah pembinaan umat secara umum, kantor ini memiliki kewenangan untuk terlibat, seperti ibadah haji, pendidikan agama dan keagamaan, serta kerukunan umat beragama. Dilihat dari posisinya yang demikian, dapat diperkirakan bahwa kedudukan KUA sangat strategis dalam pembinaan kehidupan sosial keagamaan

masyarakat Muslim secara luas.

Jika beberapa dokumen diatas sudah lengkap, maka calon pasangan bisa langsung melakukan proses pengurusan surat nikah ke KUA. Selain itu, ada beberapa data diri/dokumen yang harus dilampirkan untuk mengurus surat nikah. (1) Prosedur Bagi Calon Suami yaitu: Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N1, N2, N3 & N4, datang ke KUA setempat untuk mendapatkan surat pengantar/rekomendasi nikah (Jika calon Istri beralamat lain daerah/Kecamatan), Jika calon Istri se daerah/Kecamatan, berkas calon Suami diserahkan ke fihak calon Istri. (2) Prosedur Bagi Calon Istri yaitu: Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Balangko N1, N2, N3 & N4, datang ke KUA setempat untuk mendaftarkan nikah dan pemeriksaan administrasi (bersama Wali dan calon Suami), Calon Suami & Calon Istri sebelum pelaksanaan nikah akan mendapatkan Penasihatatan Perkawinan dari BP4.

Biaya Nikah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan

Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Agama: Nikah/Rujuk dilaksanakan di : (1) Kantor KUA pada hari dan jam kerja: Rp0,- (gratis), (2) Luar Kantor dan atau di luar hari dan jam kerja: Rp600.000,-.

Alur atau tata cara prosesi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai berikut: (1) Mendatangi ketua RT untuk mengurus surat pengantar ke Kelurahan/Desa. (2) Mendatangi Kelurahan/Desa untuk mengurus surat pengantar nikah ke Kantor Urusan Agama. (3) Jika pernikahan dilakukan kurang dari 10 hari dari waktu pendaftaran. (4) Harus minta keterangan dispensasi dari Kecamatan. (5) Membayar biaya akad nikah jika lokasi dilakukan di luar KUA, Menyerahkan bukti pembayaran ke KUA. (6) Mendatangi Kantor Urusan Agama tempat dilaksanakannya akad nikah untuk melakukan pemeriksaan surat-surat dan data calon pengantin beserta wali nikah. (7) Melaksanakan akad nikah sesuai dengan tempat dan waktu yang telah disetujui sebelumnya. (8) Melunasi Biaya Pernikahan jika menikah di luar jam kerja. (9) Mengecek keaslian buku nikah.

Yang harus dilakukan untuk melakukan pendaftaran KUA, yaitu : (1) Tentukan Terlebih Dahulu Lokasi Akad Nikah. Hal pertama yang harus

dilakukan adalah menentukan lokasi akad nikah. Karena lokasi ini akan menentukan surat-surat yang akan dibutuhkan nantinya. Jika melangsungkan akad nikah di luar domisili, harus menyiapkan surat rekomendasi dari KUA yang terletak di domisili. (2) Siapkan Dokumen yang Diperlukan. Setelah itu, siapkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebelum melakukan pendaftaran di KUA. Jika dokumen sudah lengkap, bisa langsung mendaftarkan diri ke KUA.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan. Pendekatan penelitian adalah deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata/kalimat dan bukan kata-kata yang terbatas pada angka-angka. Dalam hal pengumpulan data ini, untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang dimaksud adalah obesrvasi langsung yang dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai

pelayanan pernikahan, interaksi antara masyarakat dan pelayanan publik, keadaan sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan pernikahan. Adapun teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara tertulis yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Informan tersebut meliputi Kepala Kantor KUA Kecamatan Mariso, Staff Administrasi, RT/RW, dan masyarakat. Adapun teknik dokumentasi yang dilakukan adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar. Teknik analisa data yang digunakan adalah dalam mengelola data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis dan menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik adalah pemberi jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Servqual atau kualitas

pelayanan mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (*customer*). Adapun di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *frontline service*.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan kelembagaan yang penting dalam konteks manajemen pengembangan umat Islam Indonesia. Kantor Urusan Agama merupakan lembaga di Kementerian Agama tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat muslim. Kantor inilah yang memberikan pelayanan kepada umat Islam dalam urusan perkawinan dan pembinaan keluarga muslim agar menjadi keluarga sakinah. Di samping itu, kantor ini bersama-sama dengan Pengadilan Agama sebagai partner juga memberikan pelayanan talak, rujuk, dan masalah waris. Bahkan masalah pembinaan umat secara umum, kantor ini memiliki kewenangan untuk terlibat, seperti ibadah haji, pendidikan agama dan keagamaan, serta kerukunan umat beragama. Dilihat dari posisinya yang demikian, dapat diperkirakan bahwa

kedudukan Kantor Urusan Agama sangat strategis dalam pembinaan kehidupan sosial keagamaan masyarakat Muslim secara luas.

Dalam penelitian ini penulis mengambil teori dari Zaithaml, Parasuraman dan Berry terkait dengan pelayanan yang baik.

Berdasarkan teori Zaithaml, Parasuraman, dan Berry ada beberapa indikator dalam pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut: Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

### **Terjemah (*Tangibles*)**

*Tangibles* merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. dimensi *Tangibles* apabila diuraikan berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas fisik yang digunakan, kerapian petugas dan peralatan penunjang (pamphlet atau pernyataan).

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai selaku Kepala Kantor Urusan Agama terkait indikator Tangibles dengan hasil wawancara mengatakan bahwa terkait sarana dan prasarana yang penting blangko pernikahan dan keperluan pelayanan yang menjadi kepuasan

masyarakat. Dalam ruang tunggu pelayanan juga harus diperhatikan berdasarkan aturan pelayanan yang ditetapkan agar masyarakat merasa nyaman dalam antri untuk dilayani. Dalam pelayanan diterapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) karena dengan keramahan budaya 3S masyarakat akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan kami.

Sedangkan menurut penuturan masyarakat mengatakan bahwa Kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.

Adapula menurut penuturan dari Staff Administrasi mengatakan bahwa berkaitan Pelayanan harus ramah dengan masyarakat agar merasa puas dalam pelayanan kami. Jika ada masyarakat yang menyalahi aturan prosedur diberikan nasehat ataupun saran agar patologi tidak terjadi. Sarana prasarana perlu adanya Peralatan administrasi yang lengkap yang menunjang pelayanan baik. Disamping itu ruang tunggu dan ruang pelayanan harus diberi fasilitas yang nyaman agar masyarakat puas dan nyaman dalam pelayanan. Dan yang terakhir menurut penuturan dari RT/RW setempat mengatakan bahwa Kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana

yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan indikator Tangibles ini dapat dipahami bahwa sarana dan prasarana yang penting blangko pernikahan dan keperluan pelayanan yang menjadi kepuasan masyarakat. Dalam ruang tunggu pelayanan juga harus diperhatikan berdasarkan aturan pelayanan yang ditetapkan agar masyarakat merasa nyaman dalam antri untuk dilayani. perlu adanya Peralatan administrasi yang lengkap yang menunjang pelayanan baik. Disamping itu ruang tunggu dan ruang pelayanan harus dibeli fasilitas yang nyaman agar masyarakat puas dan nyaman dalam pelayanan. Dalam pelayanan diterapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) karena dengan keramahan budaya 3S masyarakat akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan kami. Pelayanan harus ramah dengan masyarakat agar merasa puas dalam pelayanan kami. Jika ada masyarakat yang menyalahi aturan prosedur diberikan nasehat ataupun saran agar patologi tidak terjadi. Kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai

sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

*Reliability* Merupakan kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan terpercaya). janji penyelesaian sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan atau tuntutan pada kesalahan pencatatan.

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai selaku Kepala Kantor Urusan Agama terkait indikator *Reliability* mengatakan bahwa dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar membudayakan keramahan 3S yakni senyum, salam, sapa dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur agar masyarakat senang. Dalam mengukur tingkat kesukaan masyarakat dikantor KUA membuat kusioner penilaian oleh masyarakat agar dapat mengevaluasi apabila ada kesalahan pelayanan.

Sedangkan menurut penuturan dari masyarakat mengatakan bahwa sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.

Adapula menurut penuturan dari Staff Administrasi mengatakan bahwa dalam dalam pelayanan mengutamakan keramahan. Ketika ada masyarakat yang melakukan kecurangan ingin memberikan upah kepada pegawai maka ditekankan untuk tidak melakukan hal itu lagi. pelayanan sesuai motto perusahaan yaitu bersih dalam melayani. Dalam pendekatan petugas dengan masyarakat itu masing-masing pribadi menyenangkan dan memuaskan masyarakat dalam pelayanan disamping itu juga sarana dan prasarana mendukung keberhasilan. Dan yang terakhir menurut penuturan dari RT/RW mengatakan bahwa dalam sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kekeluargaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan indikator *Reliability* dalam pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mariso Kota Makassar membudayakan keramahan 3S yakni senyum, salam, sapa dan melaksanakan SOP agar masyarakat senang. Dalam mengukur tingkat kesukaan masyarakat dikantor KUA membuat kusioner penilaian oleh masyarakat agar dapat mengevaluasi apabila ada kesalahan pelayanan. Pelayanan mengutamakan keramahan. Ketika ada masyarakat yang melakukan

kecurangan ingin memberikan upah kepada pegawai maka ditekankan untuk tidak melakukan hal itu lagi. Pelayanan sesuai motto perusahaan yaitu bersih dalam melayani. Dalam pendekatan petugas dengan masyarakat itu masing-masing pribadi menyenangkan dan memuaskan masyarakat dalam pelayanan disamping itu juga sarana dan prasarana mendukung keberhasilan. sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.

### **Tanggap (*Responsiveness*)**

Responsiveness merupakan kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *Responsiveness* tentang kinerja petugas antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen dan petugas tidak pernah merasa sibuk melayani permintaan konsumen.

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai selaku Kepala Kantor Urusan Agama terkait indikator Responsiveness mengatakan bahwa sebelum melakukan

tugas diberi arahan dalam tanggungjawab agar tetap terjaga. Dalam pemberitahuan informasi seputar KUA dapat diakses melalui website resmi. Dikantor KUA Kecamatan Mariso Kota Makassar sudah ada masing-masing pembagian tugas jadi tidak ada lagi yang menyalahi tugas masing-masing.

Sedangkan menurut penuturan dari masyarakat mengatakan bahwa sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik dan terbuka tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.

Adapula menurut penuturan dari Staff Administrasi mengatakan bahwa dalam pelayanan yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan, kesanggupan petugas pelayanan sangat sanggup untuk membantu masyarakat ketika ada kendala dan mengarahkan agar tidak ada lagi kendala masyarakat dalam pengurusannya dan pelayanan dilakukan sesuai kemampuan petugas dan berdasarkan aturan SOP yang selalu siap untuk kepuasan masyarakat. Untuk informasi didapatkan dipapan informasi kantor dalam ruang pelayanan. Dan yang terakhir menurut penuturan dari RT/RW mengatakan bahwa dalam sistem pelayanan dikantor KUA cukup

baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kekeluargaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan indikator Responsiveness dapat dipahami bahwa pelayanan dikantor KUA Kota Makassar sebelum melakukan tugas diberi arahan dalam tanggungjawab agar tetap terjaga. Dalam pemberitahuan informasi seputar Kantor Urusan Agama dapat diakses melalui website resmi. Dikantor KUA Kecamatan Mariso Kota Makassar sudah ada masing-masing pembagian tugas jadi tidak ada lagi yang menyalahi tugas masing-masing. Pelayanan yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan, kesanggupan petugas pelayanan sangat sanggup untuk membantu masyarakat ketika ada kendala dan mengarahkan agar tidak ada lagi kendala masyarakat dalam pengurusannya. Pelayanan yang dilakukan sesuai kemampuan petugas dan berdasarkan aturan SOP yang selalu siap untuk kepuasan masyarakat. Untuk informasi didapatkan dipapan informasi kantor dalam ruang pelayanan. Dalam sistem pelayanan dikantor KUA cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kekeluargaan.

### **Keramahan (*Assurance*)**

*Assurance* merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan permintaan konsumen. Dimensi *Assurance* memuat 4 item pertanyaan tentang perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dalam menerima pelayanan, sopan santun petugas kepada konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai selaku Kepala Kantor Urusan Agama terkait indikator Assurance mengatakan bahwa Budaya kerja yang patut dijunjung tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penilaian masyarakat. Sanksi terhadap pegawai yang menyalahi aturan berupa peringatan, apabila kedua kali menyalahi aturan yaitu berupa sanksi mutasi.

Sedangkan menurut penuturan dari masyarakat mengatakan bahwa sistem pelayanan dikantor KUA telah menerapkan dan membudayakan sopan dan santun kepada masyarakat yang dilayani.

Adapula menurut penuturan dari Staff Administrasi mengatakan bahwa pelayanan perlu ditingkatkan budaya 3S. Sampai saat ini Sanksi belum terlihat karena belum ada pegawai yang menyalahi aturan. Dan yang terakhir menurut penuturan dari RT/RW setempat mengatakan bahwa dalam sistem pelayanan dikantor KUA sudah baik menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan indikator Assurance dapat dipahami bahwa dalam pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mariso Kota Makassar budaya kerja yang patut dijunjung tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penilaian masyarakat. Sanksi terhadap pegawai yang menyalahi aturan berupa peringatan, apabila kedua kali menyalahi aturan yaitu berupa sanksi mutasi. Dalam pelayanan perlu ditingkatkan budaya 3S. Sampai saat ini Sanksi belum terlihat karena belum ada pegawai yang menyalahi aturan. Budaya 3S yakni senyum, sapa, dan salam. Terkait tentang sanksi pelanggaran dikantor urusan agama kec.mariso kota makassar belum pernah ada yang melanggar aturan. Sistem pelayanan dikantor KUA sudah baik

menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun.

### **Tegas (*Empathy*)**

*Empathy* merupakan sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. *Empathy* tentang pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan tugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai selaku Kepala Kantor Urusan Agama terkait indikator *Empathy* mengatakan bahwa ketika memberi pelayanan harus memberi kepastian kepada masyarakat agar tidak ragu ataupun bingung. Ketika ada masalah pelayanan itu memanfaatkan pendekatan emosional.

Sedangkan menurut penuturan dari masyarakat mengatakan bahwa dengan melakukan pendekatan kekerabatan ataupun kekeluargaan untuk melayani masyarakat agar selesai lebih cepat.

Adapun menurut penuturan dari Staff Administrasi mengatakan bahwa memaksimalkan pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa puas serta

bertindak dan bekerja sesuai aturan pelayanan sangat penting agar masyarakat puas dalam pelayanan. Dan yang terakhir menurut penuturan dari RT/RW setempat mengatakan bahwa dalam sistem pelayanan dikantor KUA melakukan pendekatan kekerabatan ataupun kekeluargaan untuk melayani masyarakat agar selesai lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan indikator *Empathy* dapat dipahami bahwa ketika memberi pelayanan harus memberi kepastian kepada masyarakat agar tidak ragu ataupun bingung. Ketika ada masalah pelayanan itu memanfaatkan pendekatan emosional. Memaksimalkan pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa puas. Bertindak dan bekerja sesuai aturan pelayanan sangat penting agar masyarakat puas dalam pelayanan. Dalam sistem pelayanan dikantor KUA melakukan pendekatan kekerabatan ataupun kekeluargaan untuk melayani masyarakat agar selesai lebih cepat.

### **KESIMPULAN**

Perlu adanya Peralatan administrasi yang lengkap yang menunjang pelayanan baik. Disamping itu ruang tunggu dan ruang pelayanan harus dibeli fasilitas yang nyaman agar masyarakat puas dan nyaman dalam

pelayanan. Dalam pelayanan diterapkan budaya 3S (*Senyum, Sapa, dan Salam*) karena dengan keramahan budaya 3S masyarakat akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayananyang diberikan. Dalam mengukur tingkat kesukaan masyarakat dikantor KUA membuat kusioner penilaian oleh masyarakat agar dapat mengevaluasi apabila ada kesalahan pelayanan. Sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.

Pelayanan yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan, kesanggupan petugas pelayanan sangat sanggup untuk membantu masyarakat ketika ada kendala dan mengarahkan agar tidak ada lagi kendala masyarakat dalam pengurusannya

Sistem pelayanan dikantor KUA sudah baik menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun. Bertindak dan bekerja sesuai aturan pelayanan sangat penting agar masyarakat puas dalam pelayanan. Dalam sistem pelayanan dikantor KUA melakukan pendekatan kekerabatan ataupun kekeluargaan untuk melayani masyarakat agar selesai lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Pasal (7) Tahun 2003.*
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.*
- Sutopo, & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Warella. (1997). *Administrasi negara dan kualitas pelayanan publik pidato pengukuhan jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wasistiono, Sadu. (1999). *Proseding seminar nasional evaluasi pelaksanaan otonomi daerah sebagai upaya awal merevisi UU no 22 dan 25 tahun 1999*. Jatinangor: Alqa Print.
- Zaithaml, Valarie A.Parasuraman A & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering quality service:Balance Customer perception and expectations*. New York: The Free Press.