

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERNIKAHAN OLEH KUA DI KAWASAN TIMUR INDONESIA

Customer Satisfaction Index/Score of Marriage Services by KUA In Eastern Indonesia

Sabara

Peneliti Bidang Kehidupan Keagamaan Balai Litbang Agama Makassar

Jalan AP. Pettarani Nomor 72 Makassar

Email: barackfilsafat@yahoo.co.id

Naskah diterima 12 Oktober 2018, Naskah direvisi 23 Oktober 2018, Naskah disetujui 23 November 2018

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di Kawasan Timur Indonesia. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket di 10 kota/kabupaten pada 5 provinsi, yaitu; Sulsel, Sulbar, Sultra, Kaltim, dan Maluku. Jumlah sampel dihitung dengan galat duga 0,05, yaitu sebanyak 400 responden yang dibagi secara merata berdasarkan lokasi kabupaten/kota (40 per lokasi). Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah; kualitas SDM petugas KUA, prosedur dan administrasi pelayanan, kualitas layanan, serta ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana. Variabel dijabarkan dalam pertanyaan penelitian menjadi 37 pertanyaan. Data dianalisis dengan pendekatan skala indeks 1,00-4,00 yang dihitung berdasarkan total skor jawaban responden dibagi jumlah pertanyaan kali jumlah responden. Populasi penelitian adalah peristiwa pernikahan yang dilakukan sejak berlakunya PP Nomor 48 tahun 2014 yang berlaku sejak 1 Agustus 2014 hingga penelitian ini dilakukan. Variabel kualitas SDM memperoleh indeks 3,41 (sangat tinggi), prosedur dan administrasi pelayanan indeks 3,29 (sangat tinggi), kualitas layanan indeks 3,27 (sangat tinggi), serta ketersediaan dan kualitas sarana dan pra sarana 3,09 (tinggi). Mean indeks untuk seluruh variabel adalah 3,28 (sangat tinggi). Berdasarkan provinsi indeks kepuasan tertinggi di Sultra (3,35/sangat tinggi), Sulsel (3,30/sangat tinggi), Maluku (3,29/sangat tinggi), Kaltim (3,24/tinggi), dan Sulbar (3,21/tinggi). Dari data-data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum, masyarakat memberi apresiasi positif terhadap pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA.

Kata Kunci: *Pelayanan KUA, PP Nomor 48 tahun 2014, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This research is a quantitative study with a survey approach to determine the index/score of customer satisfaction on marriage services by the Office of Religious Affairs (KUA) in Eastern Indonesia. The research was conducted by distributing questionnaires in 10 cities/regencies in 5 provinces, namely; South Celebes, West Celebes, Southeast Celebes, East Kalimantan and Maluku. The number of samples was calculated with an estimated error of 0.05, namely as many as 400 respondents divided equally by district/city location (40 per location). The variables measured in this study are; the quality of human resources of KUA officers, procedures and administration of services, quality of services, and availability and quality of facilities and pre-advice. The variables are translated into research questions into 37 questions. Data were analyzed using the 1.00-4.00 index scale approach which was calculated based on the total score of respondents' answers divided by the number of times the number of respondents. The population of the study was the marriage event that was carried out since the enactment of PP No. 48 of 2014 which was valid from 1st August 2014 until this research was conducted. Human Resource quality variables obtained an index of 3.41 (very high), procedure and service administration index of 3.29 (was very high), service quality index was 3.27 (very high), and availability and quality of facilities and pre facilities 3.09 (high). The mean index for all variables is 3.28 (very high). By province the highest index of authority was in Southeast Sulawesi (3.35/very high), South Sulawesi (3.30/very high), Maluku (3.29/very high), East Kalimantan (3.24/high), and West Sulawesi (3, 21/high). From these data it can be concluded that in general, the public gives a positive appreciation of the marriage services provided by KUA.

Keywords: *KUA Services, Government Regulation No. 48 of 2014, Community/Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang urusan agama Islam. Kantor Urusan Agama (selanjutnya disebut KUA)

merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat kecamatan dan setingkat di bawah Kementerian Agama Kabupaten/Kota. KUA memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi)

melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam serta membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan.

Berdasarkan KMA (Keputusan Menteri Agama) no. 517 tahun 2001 tentang fungsi penyelenggaraan KUA, KMA No. 480 tahun 2003 tentang organisasi dan tata kerja Kanwil Departemen (Kementerian) Agama dan Kantor Departemen (Kementerian) Agama Kab/Kota, dan KMA No. 396 tahun 2003 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah KUA memiliki 13 tugas pokok dan fungsi. Tupoksi KUA dalam regulasi tersebut adalah; 1) Pelayanan Pencatatan Nikah dan Rujuk (NR). 2) Melaksanakan Kursus Calon Pengantin. 3) Memfasilitasi kegiatan BP-4 (Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan). 4) Melaksanakan Pembinaan Keluarga Sakinah. 5) Pelayanan pengurusan wakaf. 6) Memfasilitasi kegiatan P2A (Pembinaan dan Pengamalan Agama). 7) Melaksanakan kegiatan lintas sektoral dan hubungan kemitraan umat. 8) Melakukan pendataan kependudukan terkait urusan agama Islam 9) Melaksanakan pembinaan kemasjid. 10) Pembinaan tilawah Al-Qur'an 11) Melaksanakan manasik haji. 12) Pembinaan lembaga zakat dan baitul mal 13) Pembinaan produk halal/haram

Di antara ketigabelas tugas dan fungsi KUA tersebut yang paling menonjol adalah tugas KUA di bidang administrasi pernikahan. Fungsi ini sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan yang termaktub dalam Pasal 2. Hal ini kemudian diperkuat dengan intruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 1991 tentang Kompilasi Hukum Islam (KHI), khususnya dalam pasal 5, 6, dan 7. Produk-produk regulasi tersebut yang kemudian ditunjang dengan regulasi di tingkat Menteri Agama menjabarkan hal-hal yang rinci terkait dengan administrasi pernikahan yang tupoksinya ada pada KUA. Aturan yang paling baru mengenai tugas fungsi KUA dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan dapat kita temukan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Perubahan terutama pasal 6 (PP nomor 47 2004) yang terdiri atas empat pasal (selanjutnya disebut PP 48). Peraturan ini direspon oleh Menteri Agama dengan mengeluarkan PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 24 tahun 2014 yang menjadi *guide line* bagi KUA atas isi PP 48 tersebut.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KUA masih memiliki problematika yang sangat rumit yaitu soal sumber daya manusia yang rendah dan mana-

jemen organisasi yang tidak memadai (Puslitbang I, 2006 dan 2008). Problem manajemen dalam soal pernikahan menjadi sorotan publik yang tajam. Pada tahun 2012, KUA menjadi sorotan karena diduga melakukan *mark up* biaya nikah. Hasil rilis irjen kemenag menyebutkan biaya gratifikasi biaya nikah mencapai 1,2 Triliun. Tim peneliti Bidang Kehidupan Keagamaan Balai Litbang Agama Makassar pada tahun 2015 masih menemukan praktek-praktek gratifikasi dengan melakukan *mark up* biaya nikah lebih dari ketentuan sebesar Rp. 600.000 atau pun gratifikasi berupa menerima pemberian dari masyarakat di luar dari ketentuan yang telah digariskan oleh peraturan.

Untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi kerjanya, KUA setidaknya perlu mempersyaratkan tiga komponen penting yang harus berjalan secara sinergis. *Pertama*, kemampuan pejabat dan staf KUA dalam memahami dan menerjemahkan tugas-tugas tersebut. Dengan demikian, hal ini menyangkut kompetensi dan kualifikasi Sumber Daya Manusia dari apparatus KUA. *Kedua*, kemampuan memahami, beradaptasi, berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat. Hal ini tentu saja menyangkut komunikasi dengan pihak luar. *Ketiga*, ketersediaan sarana dan prasarana yang memungkinkan tugas dan fungsi KUA semuanya dapat berjalan secara baik (Sulaiman, 2011:248).

KUA sebagai ujung tombak dalam hal penyedia layanan keagamaan, terkhusus dalam pencatatan dan bimbingan pernikahan, tentunya menjadi UPT Kementerian Agama yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai *user*. Di tengah berbagai sorotan dari berbagai pihak atas kinerja KUA dalam memberikan layanannya kepada masyarakat, mengetahui tingkat kepuasan sebagai respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA menjadi penting. Hal ini guna mengetahui respon sesungguhnya dari masyarakat di akar rumput yang secara langsung bersentuhan dengan layanan KUA sebagai *user*. Hal ini juga menjadi penting guna memberikan evaluasi atas kinerja yang telah diberikan oleh KUA kepada masyarakat, khususnya berkenaan dengan tugas fungsi pelayanan pernikahan bagi penganut agama Islam. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk menghadirkan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) di bidang pelayanan pernikahan di Kawasan Timur Indonesia.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; Berapa Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Kantor Urusan Agama (KUA) di bidang pelayanan pernikahan di Kawasan Timur Indonesia? Respon tingkat kepuasan tersebut mencakup empat item layanan, yaitu; kualitas sumber daya manusia, prosedur dan administrasi layanan, kualitas pelayanan, dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam layanan KUA.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Setyo, 2007:10). Menurut Oliver, kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang pelayanan tersebut (Soeprapto, 2001:46).

Menurut teori Kotler dalam *Service Quality*, kepuasan pelanggan merupakan kondisi terpenuhinya harapan pelanggan atas *service*/pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan/ekspektasi pelanggan, mereka akan puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan ternyata di bawah ekspektasi, mereka cenderung tidak puas. Oleh karena itu, mengetahui ekspektasi pelanggan sangat penting untuk dipahami (Soeprapto, 2001:71).

Menurut Gerson, manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti dan objektif. Dengan hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkan dengan standar kerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut (Setyo, 2007:88-89).

Ada beberapa manfaat pengukuran kepuasan (Setyo, 2007:92) antara lain sebagai berikut:

- a. pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
- b. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang meningkat.
- c. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau yang memberi pelayanan.
- d. Pengukuran memberi tahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang dari pelanggan.
- e. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitasnya yang lebih tinggi.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah termasuk dalam kategori pelayanan publik (*public service*). Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Hal ini terkait dengan fungsi pemerintah dalam pelayanan publik yaitu *enviromental service* (pelayanan lingkungan), *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) (Sutopo dan Suryanto, 2009:9). Dalam konteks administrasi publik, pelayanan agama yang berorientasi kepentingan publik adalah bagian dari pelayanan publik. Pelayanan agama merupakan bagian dari program pemerintah untuk meningkatkan kualitas keberagamaan masyarakat, khususnya yang terkait dengan *depolovment service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service*

(perlindungan) bagi masyarakat dalam menjalankan agamanya. Adapun pelayanan publik yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan dalam pembinaan agama Islam, termasuk di antaranya pelayanan dalam hal administrasi dan pembinaan pernikahan.

Penelitian Terkait

Menurut Sulaman (2011:257) yang melakukan penelitian tentang “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur”. Pelayanan KUA yang biasa dilaksanakannya terkesan hanya pencatatan nikah, sedangkan tugas-tugas lainnya banyak dilakukan oleh tokoh-tokoh agama, terutama pada pembinaan kemasjidan, pembinaan muallaf, dan pembinaan kerukunan antarumat beragama. Itulah sebabnya, di mata masyarakat KUA identik hanya dengan tugas pelayanan pernikahan.

Riset tentang Kualitas pelayanan pernikahan di KUA, di antaranya dilakukan oleh Rosidin (2016) yang meneliti tentang indeks kualitas pelayanan pernikahan oleh KUA di Jawa Tengah secara rinci dapat disimpulkan berdasarkan data di atas adalah bahwa Indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah sebesar 79,08 point, masuk dalam kriteria kinerja pelayanan BAIK; Semua aspek/dimensi kualitas pelayanan pernikahan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai gap nilai negatif; setiap aspek/dimensi kualitas pelayanan tidak ada indikator yang bernilai gap positif (realitas pelayanannya lebih tinggi dari harapan masyarakat); dan tingginya responden yang mengurus pernikahan melalui pihak ketiga (orang lain) perlu dicermati jati diri pihak ketiga tersebut dan menjadi perhatian khusus terhadap kontribusi terhadap tingginya indeks kualitas pelayanan.

Sejak berlakunya PP 48 tahun 2014 menurut Sabara (2017 : 43) yang melakukan penelitian tentang efektivitas pelayanan pernikahan di KUA Kabupaten Banggai, telah terjadi perubahan layanan yang signifikan dalam hal tugas layanan pernikahan, di antaranya banyaknya pasangan pengantin yang melakukan pernikahan di Balai Nikah KUA karena alasan gratis. Dengan adanya aturan PP 48 tersebut gratifikasi kepada petugas KUA dapat dihindarkan.

Problem dalam pelayanan pernikahan menurut Alifia (2015) adalah perbaikan dan perawatan lebih lanjut pada gedung KUA khususnya untuk ruang balai nikah agar lebih menarik minat dari masyarakat untuk melaksanakan pernikahannya di dalam balai nikah KUA. Perlu adanya penambahan pegawai khususnya pegawai bidang kepenghuluan agar pada musim nikah juga tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Perlu adanya sosialisasi secara

langsung oleh petugas KUA mengenai penyetoran biaya administrasi pencatatan nikah di bank bagi yang menikah di luar KUA agar dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan supaya tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak KUA dengan masyarakat penerima layanan.

Titik tekan penelitian ini yang membedakannya dengan penelitian terdahulu, pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat selaku *user* dengan skala indeks terhadap 4 ite pelayanan yang dilakukan oleh KUA. Pengukuran dengan skala indeks akan memberikan perbandingan kepuasan masyarakat pada tiap-tiap item layanan, sehingga diketahui item layanan yang menonjol dan yang masih perlu dibenahi oleh KUA selaku penyedia layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey dalam rangka mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA, khususnya dalam hal layanan pernikahan. Konsentrasi penelitian pada penelusuran tingkat kepuasan masyarakat selaku *user* dari pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA, meliputi kapasitas sumberdaya aparat KUA, prosedur dan kualitas pelayanan, kualitas layanan, serta ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana KUA yang menunjang pelayanan. Item-item tersebut melalui skala indeks yang telah diukur.

Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah jumlah peristiwa pernikahan yang dilayani oleh KUA sepanjang berlakunya PP 48 (berlaku bulan Agustus 2014) hingga penelitian ini dilakukan (September 2017). Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin dengan galat pendugaan 0,05, yang secara teknis sebagai berikut:

- Metode penarikan sampel menggunakan *sample probability* dengan teknik random.
- Untuk menentukan besaran jumlah sampel menggunakan teori slovin ($n = N/1+N.d^2$).

n = jumlah sampel

N = Populasi

d = dugaan tingkat kesalahan (galat pendugaan), untuk penelitian sosial menggunakan 0,05.

Berdasarkan rumus Slovin dalam menentukan besaran sampel dengan galat duga 0,05, dengan jumlah

populasi berapa pun akan ditemukan jumlah sampel yang harus dicari adalah sebanyak 400 responden. Selanjutnya jumlah sampel tersebut didistribusi secara merata kepada semua lokasi penelitian (5 lokasi). Penentuan responden dilakukan secara random.

Metode Pengumpulan Data

Karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, maka metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan angket yang diisi oleh responden. Data primer yang dijangkit meliputi informasi atau data-data yang relevan dengan variabel-variabel yang ingin dianalisis. Meliputi tingkat kepuasan masyarakat selaku *user* dari pelayanan KUA yang akan diukur melalui instrumen kuisioner yang sedapat mungkin mencakup keseluruhan instrumen yang berkenaan dengan pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh pihak KUA. Angket langsung diserahkan kepada masyarakat yang pernah menjadi *user* KUA sejak berlakunya PP 48 untuk mereka isi secara jujur.

Variabel dan Pertanyaan Penelitian

Ada 4 variabel yang kemudian diturunkan menjadi 37 pertanyaan penelitian dalam kuisioner yang dibagikan kepada responden. Masing-masing pertanyaan terdiri atas 4 pilihan jawaban (sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas).

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

- A.1 Keramahan petugas
- A.2 Tanggung jawab petugas
- A.3 Kedisiplinan petugas.
- A.4 Keteladanan Kepala KUA
- A.5 Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan
- A.6 Kemampuan petugas memahami aturan terkait.
- A.7 Kemampuan petugas KUA dalam memahami administrasi pernikahan
- A.8 Kemampuan petugas saat memberikan layanan Suscatin
- A.9 Kemampuan petugas KUA dalam melaksanakan tugas pencatatan pernikahan
- A.10 Inovasi petugas KUA
- A.11 Kejujuran Petugas KUA

b. Proses dan Administrasi Pelayanan

- B.1 Sosialisasi prosedur, syarat, dan biaya
- B.2 Prosedur pelayanan pada saat mendaftar

- B.3 Prosedur pelayanan pada saat suscatin
- B.4 Prosedur pelayanan pada saat pernikahan
- B.5 Kemudahan administrasi yang dipersyaratkan
- B.6 Kecepatan pelayanan administrasi
- B.7 Kecepatan mendapatkan buku nikah
- B.8 Kepastian biaya layanan
- B.9 Kewajaran biaya layanan

c. Kualitas Layanan

- C.1 Kecepatan dan kemudahan pelayanan saat mendaftar
- C.2 Kejelasan informasi
- C.3 Keadilan dalam mendapatkan pelayanan
- C.4 Aloaksi waktu suscatin
- C.5 Materi suscatin
- C.6 Kualitas bimbingan suscatin
- C.7 Ketepatan waktu pelayanan di KUA
- C.8 Ketepatan waktu pelayanan pada saat pernikahan
- C.9 Layanan yang diberikan mengakomodir kultur lokal

d. Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Pra Sarana Penunjang Layanan

- D.1 Kenyamanan lingkungan KUA
- D.2 Kebersihan lingkungan KUA
- D.3 Letak lokasi KUA
- D.4 Kondisi bangunan KUA
- D.5 Ketersediaan kotak saran
- D.6 Ketersediaan sarana informasi
- D.7 Ketersediaan dan kualitas peralatan teknologi yang menunjang layanan
- D.8 Manfaat SIMKAH

Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan skala indeks (nilai 1 - 4). Nilai indeks didasarkan pada pilihan jawaban oleh responden; Sangat Puas (4), Puas (3), Kurang Puas (2), Tidak Puas (1). Indeks dihitung dengan rumus (Total skor: (jumlah pertanyaan x jumlah responden), maka akan ketemu nilai indeks antara 1,00 sampai 4,00. Selanjutnya indeks yang didapatkan dikategorikan berdasarkan interval; nilai Indeks: 1,00-1,75 sangat rendah, 1,76 -2,50 rendah, 2,51-

3,25 tinggi, dan 3,26 -4,00 sangat tinggi. Indeks dihitung pada setiap pertanyaan, kemudian diakumulasi untuk menghitung indeks dalam setiap variabelnya, serta diakumulasi secara total untuk menghitung indeks keseluruhan layanan pernikahan oleh KUA.

Lokasi Penelitian

Pengumpulan data dilakukan di 5 provinsi yang dipilih secara acak. Setelah peneliti melakukan acak lokasi dari semua provinsi tersebut, peneliti mendapatkan 5 lokasi dalam penelitian ini, yaitu Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Timur dan Maluku. Masing-masing peneliti bertanggung jawab dalam melakukan pengumpulan data di provinsi yang ia ditugaskan dengan mengambil secara *purposive* dua lokasi kota/kabupaten sebagai tempat penyebaran angket. Selain memilih ibukota provinsi, peneliti yang turun juga diwajibkan menentukan satu lokasi kabupaten/kota di luar ibukota provinsi sebagai lokasi penyebaran angket. Pada masing-masing kota/kabupaten peneliti menyebarkan 40 kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Penelitian ini menyebarkan angket pada 400 responden di 10 kota/kabupaten di 5 provinsi pada Kawasan Timur Indonesia. Jumlah angket dibagi secara merata di seluruh kota/kabupaten, dengan demikian di masing-masing kota/kabupaten disebar 40 angket. Adapun kota/kabupaten dan provinsi yang menjadi lokasi penyebaran angket adalah:

Tabel 1
Persebaran Responden Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/Kota

Provinsi	Kota/Kabupaten	Jumlah Responden
Sulawesi Selatan	Makassar	40 Orang
	Bulukumba	40 Orang
Sulawesi Tenggara	Kendari	40 Orang
	Konawe Selatan	40 Orang
Sulawesi Barat	Mamuju	40 Orang
	Polewali mandar	40 Orang
Kalimantan Timur	Samarinda	40 Orang
	Kutai Kartanegara	40 Orang
Maluku	Ambon	40 Orang
	Maluku Tengah	40 Orang
TOTAL		400 Orang

Responden lebih banyak dari kalangan perempuan, yaitu 56% atau 224 orang adalah perempuan dan 176 orang responden atau 44% adalah laki-laki. Dari segi tingkat pendidikan responden mewakili semua jenjang pendidikan, mulai dari tidak tamat SD hingga responden yang berlatar belakang pascasarjana. Latar belakang pendidikan didominasi oleh tamatan SMA dan sarjana. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.
Identitas Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen
1	Tidak Tamat SD	8 Orang	2%
2	Tamat SD	27 Orang	6,75%
3	Tamat SLTP	33 Orang	8,25%
4	Tamat SLTA	166 Orang	41,5%
5	Diploma	16 Orang	4%
6	Sarjana	140 Orang	35%
7	Pasca Sarjana	10 Orang	2,5%
	Total	400 orang	100%

Dari segi tempat atau lokasi layanan sebagian besar responden dilayani pencatatan pernikahannya di luar KUA. 94 orang atau 23,5% responden melangsungkan pernikahan di dalam KUA dan 306 responden atau 76,5% melangsungkan pernikahan di luar KUA. Jumlah ini sesuai dengan proporsi jumlah peristiwa yang terjadi di KUA atau di luar KUA.

Dari segi proses pendaftaran pernikahan, umumnya responden menyatakan mengurus sendiri proses pendafatarannya sebagian lainnya diurus oleh pihak keluarga, namun mereka juga terlibat dalam proses tersebut. Hanya sebagian kecil yang mengaku diuruskan pendafatarannya oleh pembantu PPN dan imam desa. Dengan berlakunya PP 48 ini diharapkan akan lebih maksimal lagi dalam pengurusan pendaftaran pernikahan diurus sendiri oleh pihak mempelai.

Tabel 2.
Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No	Proses Pendaftaran	Frekuensi	Persen
1	Diurus sendiri	260 Orang	65%
2	Keluarga	104 Orang	26%
3	Imam desa	8 Orang	2%
4	Pembantu PPN	28 Orang	7%
	Total	400 Orang	100%

Kualitas Sumber Daya Manusia

Ada 11 pertanyaan dalam variabel kualitas SDM petugas KUA, rata-rata indeks pada variabel ini berada pada kategori sangat tinggi. Hampir semua pertanyaan di seluruh lokasi menunjukkan respons kepuasan masyarakat yang sangat tinggi pada pertanyaan yang diajukan. Angka ini menunjukkan kepercayaan masyarakat kepada petugas KUA cukup tinggi. Petugas KUA, termasuk kepala KUA di dalamnya masih dipandang memiliki kredibilitas dan integritas di mata masyarakat. Angka indeks rata-rata per pertanyaan berada dalam interval 3,26 hingga 3,51. Ada pertanyaan dengan indeks kepuasan yang mencapai di atas 3,51, yaitu keramahan petugas pada saat mem-

berikan pelayanan. Indeks rata-rata pada variabel ini berada pada angka 3,41 (kategori sangat tinggi). Berikut tabel indeks kepuasan pada variabel ini:

Tabel 4.
Indeks Variabel Kualitas SDM KUA

Pertanyaan	Privinsi					Mean Indeks	Kategori
	Sulsel	Sulbar	Sultra	Kaltim	Maluku		
A1	3,59	3,51	3,47	3,49	3,51	3,51	Sangat Tinggi
A2	3,57	3,46	3,53	3,31	3,51	3,48	Sangat Tinggi
A3	3,38	3,24	3,43	3,36	3,44	3,37	Sangat Tinggi
A4	3,38	3,29	3,45	3,30	3,52	3,38	Sangat Tinggi
A5	3,48	3,33	3,49	3,51	3,37	3,42	Sangat Tinggi
A6	3,54	3,26	3,47	3,51	3,27	3,41	Sangat Tinggi
A7	3,64	3,23	3,43	3,46	3,44	3,44	Sangat Tinggi
A8	3,41	3,43	3,39	3,32	3,31	3,37	Sangat Tinggi
A9	3,47	3,47	3,56	3,30	3,46	3,45	Sangat Tinggi
A10	3,23	3,23	3,37	3,19	3,29	3,26	Sangat Tinggi
A11	3,50	3,26	3,50	3,18	3,34	3,36	Sangat Tinggi
Mean	3,45	3,33	3,46	3,36	3,43	3,41	Sangat Tinggi

Proses dan Administrasi Pelayanan

Ada 9 pertanyaan pada variabel prosedur dan administrasi pelayanan oleh KUA kepada user. Rata-rata indeks kepuasan pada variabel ini berada pada kategori sangat tinggi meski mengalami penurunan dibandingkan variabel sebelumnya (kualitas SDM). Dari 9 pertanyaan 6 mendapatkan mean indeks dengan kategori sangat tinggi dan 3 lainnya hanya berada pada kategori tinggi. Interval angka indeks berada antara 3,05 hingga 3,42. Pertanyaan tentang sosialisasi prosedur, syarat, dan biaya, kepastian dan kewajaran biaya layanan mendapatkan respon yang agak kurang dibandingkan pertanyaan lainnya meski ketiganya masih berada dalam kategori tinggi. Item kepastian dan kewajaran biaya layanan menjadi 2 hal yang masih menjadi catatan karena pada 2 pertanyaan ini banyak responden yang menjawab kurang puas bahkan tidak puas. Secara keseluruhan angka mean indeks dari 9 pertanyaan pada variabel ini berada pada angka 3,27 (kategori sangat tinggi). Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.
Indeks Variabel Prosedur dan Administrasi Pelayanan

Pertanyaan	Privinsi					Mean Indeks	Kategori
	Sulsel	Sulbar	Sultra	Kaltim	Maluku		
B1	3,09	3,23	3,30	3,20	3,18	3,20	Tinggi
B2	3,32	3,32	3,40	3,27	3,34	3,33	Sangat Tinggi
B3	3,17	3,35	3,43	3,21	3,21	3,33	Sangat Tinggi
B4	3,33	3,37	3,46	3,16	3,43	3,35	Sangat Tinggi
B5	3,38	3,32	3,49	3,30	3,46	3,39	Sangat Tinggi
B6	3,35	3,27	3,43	3,09	3,56	3,38	Sangat Tinggi
B7	3,40	3,36	3,50	3,16	3,68	3,42	Sangat Tinggi
B8	3,22	3,05	3,16	3,07	3,11	3,12	Tinggi
B9	3,21	2,96	3,18	3,03	2,86	3,05	Tinggi
Mean	3,27	3,25	3,37	3,17	3,31	3,29	Sangat Tinggi

Kualitas Layanan

Ada 9 pertanyaan yang diajukan pada variabel kualitas layanan yang diberikan oleh petugas KUA respons kepuasan masyarakat mengalami sedikit penurunan dibandingkan variabel sebelumnya. Dari 9

pertanyaan hanya 4 yang direspons dengan indeks kepuasan sangat tinggi sisanya (5 pertanyaan) hanya berada pada kategori tinggi. Angka indeks berada pada interval batas kategori tinggi dan sangat tinggi, yaitu 3,17 hingga 3,36, dan mean indeks pada variabel ini adalah 3,27 (sangat tinggi). Melihat angka-angka indeks yang tersaji terlihat bahwa respons masyarakat pada semua item kualitas layanan yang ditanyakan cenderung tidak memiliki perbedaan yang jauh antara satu pertanyaan dengan pertanyaan lainnya. 3 pertanyaan pada item layanan yang berkenaan dengan kursus calon pengantin (suscatin) serta kualitas layanan yang mengakomodir budaya lokal yang menjadi sorotan dari sebagian responden. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.
Indeks Variabel Kualitas Layanan

Pertanyaan	Privinsi					Mean Indeks	Kategori
	Sulsel	Sulbar	Sultra	Kaltim	Maluku		
C1	3,44	3,20	3,38	3,19	3,40	3,32	Sangat Tinggi
C2	3,44	3,24	3,43	3,26	3,37	3,35	Sangat Tinggi
C3	3,42	3,21	3,50	3,27	3,41	3,36	Sangat Tinggi
C4	3,08	3,12	3,27	3,21	3,16	3,17	Tinggi
C5	3,13	3,14	3,39	3,20	3,15	3,24	Tinggi
C6	3,16	3,22	3,37	3,12	3,22	3,22	Tinggi
C7	3,35	3,21	3,49	3,20	3,55	3,25	Tinggi
C8	3,30	3,15	3,51	3,24	3,48	3,34	Sangat Tinggi
C9	3,34	3,10	3,37	3,17	3,21	3,20	Tinggi
Mean	3,30	3,18	3,41	3,21	3,33	3,27	Sangat Tinggi

Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Pra Sarana

Pada variabel ketersediaan dan kualitas sarana dan pra sarana yang menunjang pelayanan, dari 8 pertanyaan yang diajukan semuanya hanya berada pada indeks kepuasan dengan kategori tinggi. Interval angka indeks hanya berada pada angka 3,00 hingga 3,19. Bahkan pada beberapa pertanyaan mendapatkan angka indeks di bawah 3,00 di beberapa lokasi. Kondisi bangunan KUA dan ketersediaan kotak saran menjadi item yang paling banyak disoroti. Dari 4 variabel, variabel inilah yang mendapatkan angka indeks terendah, dengan mean indeks hanya 3,09. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7.
Indeks Variabel Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Pra Sarana

Pertanyaan	Privinsi					Mean Indeks	Kategori
	Sulsel	Sulbar	Sultra	Kaltim	Maluku		
D1	3,26	3,17	3,21	3,21	3,09	3,19	Tinggi
D2	3,21	3,10	3,06	3,09	3,11	3,12	Tinggi
D3	2,97	3,13	3,29	3,18	2,96	3,11	Tinggi
D4	3,02	2,94	3,11	3,13	2,71	3,00	Tinggi
D5	3,14	3,02	2,92	3,03	2,93	3,01	Tinggi
D6	3,30	3,09	3,03	3,35	3,14	3,18	Tinggi
D7	3,03	2,95	3,22	3,19	3,11	3,10	Tinggi
D8	3,14	3,15	3,06	3,22	2,99	3,11	Tinggi
Mean	3,13	3,05	3,11	3,17	3,01	3,09	Tinggi

Indeks Per Lokasi dan Variabel

Dari 5 lokasi yang ditanyakan terlihat angka-angka indeks yang didapatkan cenderung "seirama" pada setiap variabel yang ditanyakan. Pada variabel kualitas SDM, semua lokasi menunjukkan angka indeks sangat

tinggi dari angka indeks 3,33 hingga 3,46. Hanya Sulbar dan Kaltim yang angka indeksnya di bawah angka 3,40 sedangkan 3 provinsi lainnya berada pada angka indeks di atas 3,40.

Pada variabel prosedur dan administrasi pelayanan, yang agak berbeda hanyalah provinsi Kaltim di mana angka indeksnya masih berada di bawah angka 3,25 atau hanya berada pada kategori tinggi. 4 provinsi lainnya menunjukkan angka indeks pada kategori tinggi. Meski terjadi penurunan angka indeks dibandingkan variabel sebelumnya, namun pada variabel ini masih menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat selaku *user* atas prosedur dan administrasi layanan pernikahan oleh KUA. Umumnya yang dipersoalkan oleh responden pada variabel ini adalah berkenaan dengan biaya layanan, yaitu kepastian biaya dan kewajarannya.

Pada variabel kualitas layanan yang diberikan sedikit mengalami penurunan, meski secara umum masih berada pada indeks dengan kategori kepuasan sangat tinggi. Dari 5 lokasi, hanya Sulbar dan Kaltim yang angka indeksnya hanya berada pada kategori tinggi. Hanya provinsi Sultra yang cukup mencolok angka indeksnya pada variabel ini, yaitu 3,41. Umumnya yang dipersoalkan pada variabel ini adalah masalah layanan yang berkenaan dengan kursus calon pengantin.

Dari keempat variabel, ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang paling banyak mendapatkan sorotan, meski secara keseluruhan masih berada pada angka indeks dengan kategori tinggi pada setiap provinsinya. Terlihat angka indeks yang sangat mencolok perbedaannya dibandingkan 3 variabel sebelumnya. Pada variabel ini angka indeks hanya berada pada angka 3,09. Kondisi bangunan KUA, ketersediaan kotak saran, letak lokasi KUA, layanan SIMKAh cukup banyak mendapatkan sorotan dengan respons kurang puas dan tidak puas oleh responden. Itu sebabnya angka indeks lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Lebih lengkapnya melihat indeks tiap variabel pada provinsi yang menjadi lokasi penelitian kami dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8.
Perbandingan Indeks Variabel per Provinsi

No	Provinsi	A	B	C	D	Mean
1	Sulsel	3,45	3,27	3,30	3,13	3,30
2	Sulbar	3,33	3,25	3,18	3,05	3,21
3	Sultra	3,46	3,37	3,41	3,11	3,35
4	Katim	3,36	3,17	3,21	3,17	3,24
5	Maluku	3,43	3,31	3,33	3,01	3,29
	Mean indeks	3,41	3,29	3,27	3,09	3,28

Dari 5 provinsi yang menjadi lokasi penyebaran angket, tampak 3 provinsi menunjukkan angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan oleh KUA berada pada kategori sangat tinggi. Hanya Sultra dan Kaltim yang berada pada angka indeks di bawah nilai 3,25, namun tetap berada pada angka yang hampir mencapai kategori sangat tinggi (3,21 dan 3,24). Indeks tertinggi didapatkan di Sulawesi Tenggara (3,35). Dari rentang angka indeks yang didapatkan pada 5 provinsi ini menunjukkan rentang yang tak terlalu jauh (3,21-3,35). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat cukup merata pada pelayanan yang diberikan oleh KUA dalam hal layanan pernikahan.

Tabel 9.
Perbandingan Indeks Total per Provinsi

No	Provinsi	Indeks	Kategori
1	Sulsel	3,30	Sangat Tinggi
2	Sulbar	3,21	Tinggi
3	Sultra	3,35	Sangat Tinggi
4	Katim	3,24	Tinggi
5	Maluku	3,29	Sangat Tinggi
	Mean Indeks	3,28	Sangat Tinggi

Dari 4 variabel pelayanan yang ditanyakan, 3 variabel menunjukkan respons kepuasan yang sangat tinggi, utamanya pada variabel kualitas SDM petugas KUA dengan angka mencapai 3,41. Hanya variabel keempat tentang ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan yang perlu diperhatikan, mengingat angka indeks yang berbeda jauh dengan variabel lainnya. Perlu pembenahan yang maksimal pada aspek sarana dan prasarana KUA guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan variabel dan lokasi angka indeks berada pada kategori sangat tinggi, yaitu angka 3,28.

Tabel 10.
Perbandingan Indeks Antar Variabel

No	Variabel	Indeks	Kategori
1	Kualitas Sumber Daya Manusia	3,41	Sangat Tinggi
2	Prosedur dan Administrasi	3,29	Sangat Tinggi
3	Kualitas Pelayanan	3,27	Sangat Tinggi
4	Ketersediaan dan kualitas Sarana dan Pra Sarana	3,09	Tinggi
	Mean Indeks	3,28	Sangat Tinggi

Hubungan antara Kepuasan Masyarakat dengan Pelayanan KUA di Kawasan Timur Indonesia

Melihat hasil angket yang telah dianalisis menunjukkan bahwa secara makro, masyarakat dalam hal ini *user* KUA yang menggunakan jasa layanan pernikahan KUA sejak berlakunya PP 48 memberi respons dengan tingkat kepuasan sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan. Validitas data yang didapatkan ini ditunjukkan dari intersubjektivitas data yang didapatkan

pada setiap lokasi baik provinsi maupun kota/kabupaten yang menjadi tempat penyebaran angket. Terlihat kecenderungan yang “seirama” antara jawaban yang diberikan oleh responden pada lokasi yang berbeda. Hal ini ditunjukkan dengan interval angka indeks baik pada setiap pertanyaan, variabel, maupun lokasi yang tidak terlalu jauh interval nilainya. Dengan demikian, secara makro sudah cukup dapat dikatakan bahwa layanan pernikahan yang diberikan oleh KUA telah cukup memberikan hal positif yang dirasakan oleh masyarakat.

Keseluruhan variabel dan pertanyaan pada seluruh lokasi mendapatkan angka indeks yang minimal berada pada kategori tinggi, ini menunjukkan umumnya *user* memberikan respon positif pada setiap item layanan yang ditanyakan. Dari 37 pertanyaan yang diajukan ada 21 pertanyaan penelitian yang mendapatkan indeks dengan kategori sangat tinggi, 16 lainnya mendapat indeks dengan kategori tinggi. Dari 4 variabel hanya satu yang mendapatkan indeks tinggi. Keseluruhan angka indeks pada setiap pertanyaan juga menunjukkan angka di atas 3,00, bahkan ada yang mencapai 3,50.

Dari 5 provinsi yang menjadi lokasi penelitian pun menunjukkan kecenderungan bahwa respons positif dari *user* cenderung merata di seluruh provinsi yang menjadi lokasi penelitian ini. Dari kota dan kabupaten yang dijadikan tempat penyebaran angket juga menunjukkan hampir tidak adanya perbedaan jawaban yang diberikan. Dengan demikian, kecenderungan kepuasan tersebut merata baik di daerah perkotaan maupun di luar perkotaan. Dengan demikian, layanan yang diberikan oleh KUA telah cukup merata kepada seluruh lapisan masyarakat dan di berbagai tempat.

Membaca angka indeks yang didapatkan (3,29), meski secara makro menunjukkan respons yang positif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh KUA, namun secara mikro tetap ada beberapa hal yang mesti diperhatikan untuk dibenahi dan ditingkatkan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Ada beberapa catatan terhadap item layanan, khususnya yang kecenderungan kepuasan *user* lebih rendah dibandingkan yang lainnya. Pada variabel Kualitas SDM meski seluruh item layanan yang ditanyakan menunjukkan kecenderungan kepuasan yang sangat tinggi, namun yang paling rendah pada item inovasi petugas KUA saat memberikan layanan (3,26). Meski telah dirasakan cukup bagus, namun pada item ini tetap perlu diberikan perhatian untuk ditingkatkan lagi guna memaksimalkan kualitas SDM petugas KUA dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada variabel prosedur dan administrasi layanan, 3 item yang perlu diperhatikan adalah sosialisasi aturan

dan biaya yang harus terus-menerus dilakukan kepada masyarakat agar mereka mengerti tentang prosedur dan administrasi layanan. Masalah biaya pernikahan, khususnya kepastian dan kewajiban perlu diperhatikan agar tidak memberatkan masyarakat. Pada variabel kualitas layanan aspek yang perlu diperhatikan adalah item yang berkenaan dengan layanan suscatin, alokasi waktu, materi, dan kualitas bimbingan yang memang harus diakui sangat minimal diberikan, karena kendala anggaran. Sebagian responden menyoroti pelayanan yang diberikan tidak mengakomodir budaya lokal, sehingga perlu diperhatikan oleh pihak KUA tentang pemberian layanan yang memperhatikan aspek-aspek lokalitas.

Variabel sarana dan pra sarana yang paling penting untuk menjadi catatan perbaikan, mengingat hal inilah yang paling rendah respons kepuasan masyarakat. Pemerintah perlu memperhatikan sarana dan pra sarana KUA agar lebih representatif dan kondusif dalam menunjang layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara makro hasil penelitian ini menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan oleh KUA. Ini berarti bahwa KUA telah cukup memberikan kesan positif kepada masyarakat. Adanya kasus-kasus yang menyoroti pelayanan KUA, hanyalah kasus yang bersifat mikro dan kasuistik saja namun karena sorotan yang tajam sehingga menggeneralisasi KUA secara keseluruhan. Masalah yang terjadi pada layanan sering juga berkenaan dengan hal-hal yang secara langsung tidak berhubungan dengan KUA, misalnya otonomi imam desa, atau pungutan dari desa/kelurahan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kepuasan masyarakat dalam hal ini *user* KUA di KTI terhadap pelayanan pernikahan berada pada indeks SANGAT TINGGI dengan angka 3,28.
2. Dari 4 variabel yang ditanyakan hanya pada variabel sarana dan pra sarana yang tingkat kepuasannya hanya berada pada kategori Tinggi (3,09), tiga variabel lainnya; kualitas SDM (3,41), prosedur dan administrasi pelayanan (3,29), dan kualitas layanan (3,27).
3. Dari 5 provinsi yang dijadikan lokasi penyebaran angket, 3 diantaranya berada pada kategori kepuasan sangat tinggi, yaitu; Sultra (3,35), Sulsel (3,30), dan Maluku (3,29). 2 provinsi lainnya berada pada

angka indeks tinggi, yaitu; Kaltim (3,24) dan Sulbar (3,21).

4. Angka indeks 3,28 menunjukkan bahwa secara makro pelayanan yang diberikan oleh KUA dalam hal pernikahan telah berhasil mendapatkan respons dan apresiasi yang positif dari masyarakat selaku *user*.

Rekomendasi

1. Meski secara keseluruhan indeks kepuasan berada pada kategori Sangat Tinggi, namun ada beberapa item pelayanan yang masih perlu dibenahi guna meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada variabel layanan yang berkenaan dengan ketersediaan dan kualitas sarana dan pra sarana KUA.
2. Layanan kursus calon pengantin (*suscatin*) perlu diberikan perhatian agar dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan *suscatin* yang ditetapkan dengan meningkatkan anggaran pelaksanaan *suscatin*.
3. Kepastian dan kewajaran biaya layanan perlu diperhatikan agar tidak ada lagi pungutan di luar tarif resmi yang ditetapkan.

Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2009.

Tim Peneliti Puslitbang I. 2008. *Laporan Penelitian tentang KUA*. Puslitbang I Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.

Tim Peneliti Puslitbang I. 2013. *Laporan Penelitian tentang Indeks Biaya Pernikahan di KUA*. Puslitbang I Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.

Tim Peneliti Bidang Kehidupan Keagamaan Balai Litbang Agama Makassar. 2015. *Efektivitas Pelayanan Pernikahan KUA (Studi tentang Implementasi PP nomor 48 tahun 2014)*. Balai Litbang Agama Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, Nurun Ala Nur. "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Dalam Jurnal Publika Vol. III No 6 Tahun 2015..
- Rosidin."Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah". Dalam Jurnal *Ijtihad* Vol. XVI No 2 Tahun 2016
- Sabara. "Efektivitas Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah: Studi tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014". Dalam Jurnal Administrasi Publik. Vol. XIII. No 1 Tahun 2017.
- Setyo, Poerwanto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Intermedia. 2007
- Soeprapto. *Psikologi Konsumen*. Jakarta: Litera Internusa. 2001.
- Sulaiman, "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur". Dalam Jurnal *Analisa* Vol. XVIII No. 2 Edisi Juli-Desember 2011.