

Indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah

Rosidin

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang

E-mail: nazalnifa@yahoo.co.id

DOI: 10.18326/ijtihad.v16i2.257-280

This study aims to reveal how the wedding service quality index in Central Java, how the gap realities and expectations of society towards services, and analyze the attributes of what priority the improvement in service wedding in Central Java. The approach used in this study is quantitative. Testing the validity and reliability of the instrument showed some fall and after a further test entirely valid and reliable. The number of samples involved in the study is 1000 obtained with quota purposive random sampling method. The study states: 1) Quality Index marriage services in Central Java at 79.08 categorized as good; 2) All dimensions of service quality both tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy all is negative, meaning that all of society not as expected 3) gapnya biggest attribute is that tangible aspects of priority improvements on these aspects, without neglecting the other aspects

Penelitian ini bertujuan mengungkapkan bagaimana indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah, bagaimana gap realitas dan harapan masyarakat terhadap pelayanan, dan menganalisa atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan pernikahan di Jawa Tengah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan beberapa gugur dan setelah uji lanjut seluruhnya valid dan reliabel. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian adalah 1000 yang didapatkan dengan metode kuota purposive random sampling. Hasil penelitian menyatakan: 1) Indeks Kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah sebesar 79,08 masuk kategori baik; 2) Semua dimensi kualitas pelayanan baik tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy semua bernilai negatif, artinya semua belum sesuai harapan masyarakat 3) Atribut terbesar gapnya adalah aspek tangible sehingga prioritas perbaikan pada aspek tersebut, tanpa mengabaikan aspek lain

Keywords: *Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy and Service quality*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam membangun hubungan yang erat dengan masyarakatnya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap pelayanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai pelayanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Dokumen Kep Menpan No. 63 Tahun 2003). Selain itu, juga disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 1999: 60).

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelayanan perkawinan sangat terkait dengan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam hal Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan (KMA No. 517 Tahun 2001). Sehingga, KUA melaksanakan dua fungsi: menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan

peraturan perundang-undangan yang berlaku ((KMA No. 517 Tahun 2001). Intinya, keberhasilan pelayanan Kementerian Agama dalam pelayanan perkawinan ada di pundak para pegawai KUA sebagai ujung tombaknya.

Salah satu kasus pelayanan perkawinan adanya Kepala KUA dijebloskan ke penjara atas dugaan gratifikasi biaya perkawinan di Kota Kediri (Rosidi, Ahmad (ed.), 2015: ix). Kasus perkawinan sejenis di beberapa tempat di Jawa Tengah juga menjadi perhatian, meskipun pada akhirnya diketahui berawal dari masalah administrasi yang bukan kewenangan Kementerian Agama (AR, Dahlan, 2015: 4). Kerja keras Kemenag untuk menegaskan KUA dengan citra barunya yang bersih melayani menjadi ruh terbitnya PP 48/2014 tentang perubahan atas PP 47/2004 tentang PNBPN (Murtado, Dada, 2015: 7).

Kementerian Agama salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kehidupan keagamaan yang salah satunya terkait pelayanan perkawinan. Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (UU No. 1 Tahun 1974).

Persoalan kualitas pelayanan yang muncul adalah bagaimana Indeks kualitas pelayanan pernikahan, bagaimana *Gap* antara kenyataan dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pernikahan dan bagaimana peran atribut kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah?

Penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis Indeks kualitas pelayanan pernikahan, *Gap* kenyataan dan ekspektasi masyarakat dan mengetahui peran atribut kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah

Pelayanan publik

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kuncoro, Wahyu, 2006).

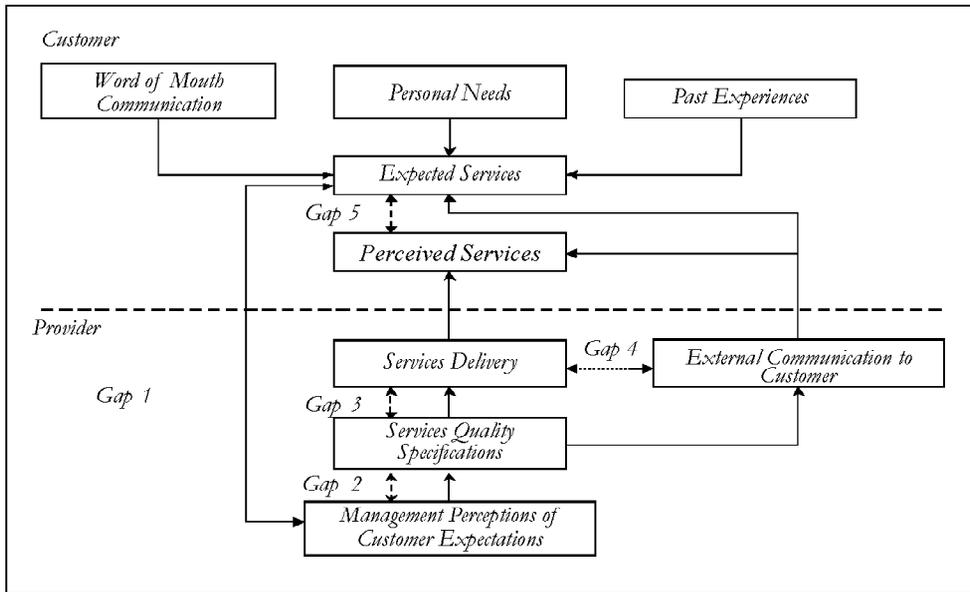
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan

Dalam memasarkan produknya perusahaan selain harus memiliki strategi pemasaran untuk mencapai tujuannya juga harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula supaya dapat meraih pelanggan. Fandy Tjiptono (2000:54) mengemukakan bahwa “Kualitas Pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan/masyarakat dengan kinerja aktual pelayanan jasa. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa. Parasuraman, et al., (1994) dalam Nasution (2004) mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa.

Analisis gap merupakan konsep dasar dari pengukuran kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk menganalisis lima gap antara kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen. Kelima gap ini dipandang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Kelima gap tersebut mencakup hal sebagai berikut (Tjiptono, 2008:111) :



Gambar 1. Model Konseptual dari Gap Kualitas pelayanan (Parasuraman et.al, 1990)

Gambar di atas menyatakan bahwa *Gap 1* ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara tidak akurat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung sekunder apa saja yang diinginkan konsumen. Kemudian, *Gap 2* menunjukkan bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standard kinerja tertentu yang jelas.

Selanjutnya, *Gap 3* bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Lalu, *Gap 4* berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasar tidak konsis en dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Kecenderungan untuk melakukan *over promise* dan *under deliver*. Dan *Gap 5* adalah jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan perkawinan

Perkawinan merupakan salah satu tonggak kehidupan yang sangat berpengaruh terhadap hidup seseorang, di mana seseorang telah dipandang dewasa untuk membangun komitmen bersama pasangannya guna melaksanakan tanggung jawab membentuk suatu keluarga (Haryanto, Joko T., 2012: 2). Sedangkan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menyebutkan perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Merujuk pada KEP/25/M.PAN/2/2014, pengertian pelayanan perkawinan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama mulai pra nikah, pelaksanaan dan pasca nikah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pengukuran kualitas pelayanan pernikahan dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Alur Pengukuran Kualitas Pelayanan Menurut Masyarakat (Parasuraman, et all, 1990: 23)

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penetapan sampel menggunakan metode **kuota purposive random sampling**, dengan kriteria yaitu Kabupaten/Kota dipilih berdasarkan urutan tertinggi pencatatan nikah dalam 1 tahun terakhir, wilayah sampel dipilih berdasarkan KUA secara random yang melakukan catatan pernikahan tertinggi di Kab/kota terpilih, dan sampel dipilih dengan kriteria yang 6 bulan terakhir yaitu Januari – Juni 2016 melakukan pencatatan pernikahan pada kantor KUA di kabupaten/kota terpilih

Berdasarkan kriteria di atas, maka diperoleh lokasi penelitian adalah Kabupaten Banyumas dengan Jumlah peristiwa Nikah 4.774, Brebes (4.751), Cilacap (4.661), Grobogan (3.964) dan Kabupaten Tegal (3.928). Kemudian Kabupaten Kebumen 3.128 peristiwa Nikah, Magelang (2.901), Pemalang (2.794), Pati (2.794) dan Kabupaten Pekalongan dengan 2.459

peristiwa Nikah. Adapun peristiwa nikah seluruh Jawa Tengah berjumlah 75.968 peristiwa (SIMKAH, Dirjen Bimas Islam, Kemenag RI, Mei 2016)

Berdasarkan tabel Morgan sampel minimal yang diambil sebesar 382 responden. Akan tetapi, sampel yang dikumpulkan pada penelitian ini sebanyak 1000 artinya jumlah sampel sudah melebihi ketentuan minimal.

Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner dari variabel kualitas pelayanan oleh informan pengguna layanan. Adapun Kisi-kisi dan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kisi-kisi pertanyaan
Keterandalan (<i>reability</i>) merupakan kemampuan petugas KUA untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan petugas KUA dalam memberikan informasi pelayanan - Keandalan petugas KUA dalam melancarkan prosedur pelayanan - Keandalanan petugas KUA dalam memudahkan teknis pelayanan
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) merupakan kemampuan petugas KUA untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa secara tepat	<ul style="list-style-type: none"> - Respon petugas KUA terhadap keluhan warga - Respon petugas KUA terhadap saran warga - Respon petugas KUA terhadap kritikan warga
Jaminan (<i>assurance</i>) merupakan kemampuan petugas KUA terkait pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan administrasi petugas KUA - Kemampuan teknis petugas KUA - Kemampuan sosial petugas KUA
Empati (<i>emphaty</i>) merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian petugas KUA - Kepedulian Petugas KUA - Keramahan petugas KUA
Bukti langsung (<i>tangibles</i>) merupakan fasilitas fisik, kelengkapan peralatan dan kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu pelayanan - Loker pelayanan - Penampilan Petugas Pelayanan

Kisi-kisi tersebut dituangkan dalam item-item pertanyaan penelitian untuk disebarkan kepada responden di lokasi penelitian

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai salah satu derajat ketepatan pengukuran tentang isi dari pernyataan. Uji validitas digunakan untuk kuesioner dengan skala pengukuran nominal (aspek sikap kognitif) digunakan teknik korelasi point biserial.

Menurut Sugiyono syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya $e'' > 0,3$. Dengan demikian, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki atau diulang karena dianggap tidak valid (Sugiyono, 2005: 143)

Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi *product moment* dari pearson, pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) yang menyatakan hubungan antara skor pernyataan dengan skor total (*item-total correlation*). Hasilnya dapat dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2 = 30-2 = 28$ dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh r tabel 0.36. Jika $r \text{ tabel} < r$ hitung maka item pertanyaan tersebut valid. Pada Dimensi Tangible, pertanyaan kedua dan ketiga tidak valid kemudian pertanyaan tersebut dikeluarkan, kemudian diuji lagi hasilnya sebagai berikut :

Tabel 2. Item-Total Statistics Dimensi Tangible

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P 1	21,7667	12,875	,405	,832
P4	22,5667	12,254	,509	,815
P5	22,2000	12,648	,591	,801
P6	22,5000	12,052	,509	,816
P7	22,4667	12,120	,650	,791
P8	21,9667	12,999	,551	,807
P9	22,3333	10,989	,858	,754

Sumber : Output SPSS

Hasil uji menunjukkan semua item pertanyaan sudah valid karena sudah $> r$ tabel sehingga uji validitas tidak diteruskan.

Pada dimensi reliability, pertanyaan kesebelas tidak valid kemudian pertanyaan tersebut dikeluarkan, kemudian diuji lagi hasilnya sebagai berikut:

Tabel 3. Item-Total Statistics Dimensi Reliability

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	49,7333	33,375	,687	,906
P2	49,4333	34,392	,749	,905
P3	49,6333	33,137	,627	,910
P4	49,6333	32,792	,713	,905
P5	50,0667	34,823	,479	,916
P6	49,8000	36,028	,545	,912
P7	49,6000	36,248	,601	,911
P8	49,7333	33,857	,543	,914
P9	49,7333	32,478	,871	,899
P10	49,5667	32,323	,863	,899
P12	49,7000	34,286	,659	,908
P13	50,2333	34,254	,507	,915
P14	49,5333	34,947	,690	,907

Sumber : Output SPSS

Hal yang sama dilakukan untuk dimensi responsiveness. Pertanyaan ketujuh tidak valid lalu dikeluarkan dan di uji lagi dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Item-Total Statistics Dimensi responsiveness

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	28,1667	10,902	,698	,851
P2	28,0667	10,685	,730	,847
P3	28,0000	10,414	,749	,845
P4	28,1333	11,223	,651	,856
P5	28,1333	10,671	,659	,856
P6	28,0333	12,378	,461	,874
P8	28,2333	11,289	,541	,869
P9	28,4000	11,490	,565	,865

Sumber : Output SPSS

Untuk dimensi Assurance hasil uji pertama menunjukkan semua item pertanyaan sudah valid sebagaimana tabel berikut

Tabel 5. Item-Total Statistics Dimensi Assurance

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	49,6333	38,447	,746	,948
P2	49,5667	40,116	,702	,950
P3	49,6333	38,999	,745	,949
P4	49,6667	39,402	,715	,949
P5	49,5667	40,116	,702	,950
P6	49,5667	38,806	,725	,949
P7	49,8333	37,868	,732	,949
P8	49,6667	37,057	,884	,944
P9	49,7000	38,148	,767	,948
P10	49,6667	37,954	,840	,946
P11	49,7333	36,823	,731	,950
P12	49,8000	36,924	,764	,949
P13	49,5667	38,185	,904	,945

Sumber : Output SPSS

Sehingga tidak perlu di ulang lagi untuk berikutnya. Begitu juga dimensi Empati, semua item pertanyaan sudah valid sehingga seluruh item pertanyaan sudah dapat digunakan dalam penelitian. Hasil uji validitas dimensi dapat di sajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 6. Item-Total Statistics Dimensi Empathy

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	40,8333	26,006	,696	,953
P2	40,8000	23,683	,910	,945
P3	40,7667	24,806	,863	,948
P4	40,9333	24,616	,724	,953
P5	40,8667	24,878	,762	,951
P6	40,8667	25,154	,710	,953
P7	40,9000	24,369	,808	,949
P8	41,0000	24,828	,771	,951
P9	40,8333	24,420	,733	,952
P10	40,8000	23,959	,860	,947
P11	40,7333	24,064	,871	,947

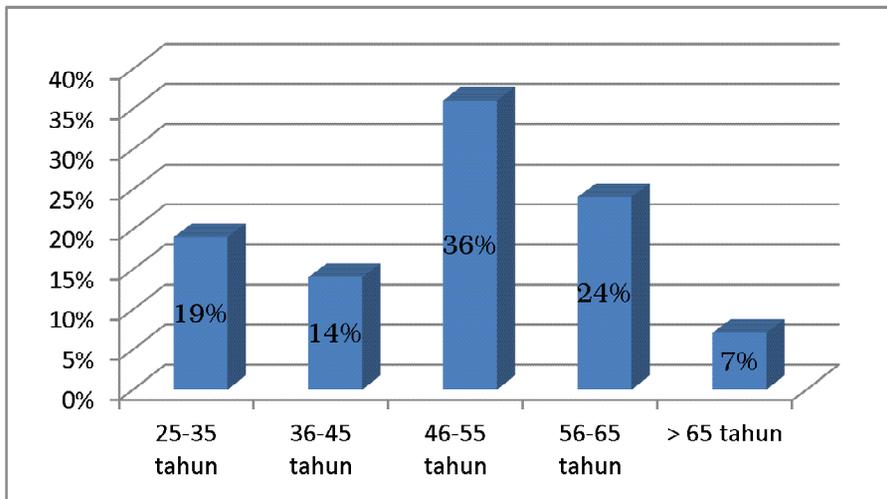
Sumber : Output SPSS

Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua dimensi reliabel.

Deskripsi profil responden

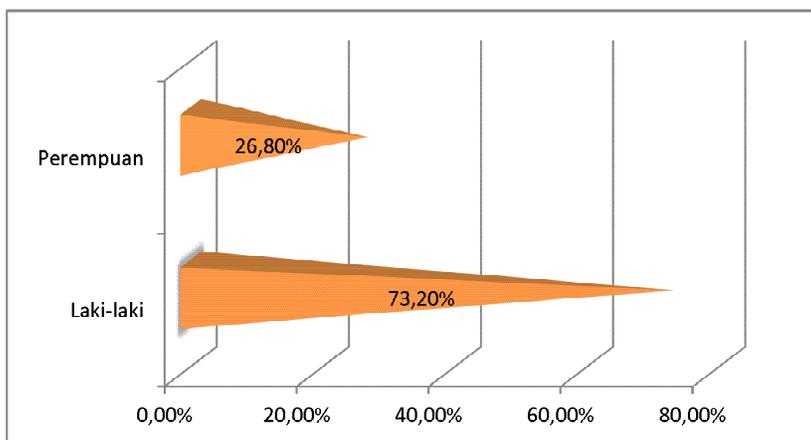
Usia responden sebagian besar pada usia antara 46 – 55 tahun rata-rata 36%, urutan kedua responden dengan rentang usia 56 – 65 tahun 24%. Empat kabupaten dengan responden terbesar pada rentang usia 25–35 tahun masing-masing Cilacap (42%), Grobogan (37%), Pemalang (38%) dan Banyumas (25%). Secara ringkas usia responden dapat digambarkan sebagai berikut :

Diagram 4. Klasifikasi Usia Responden penelitian



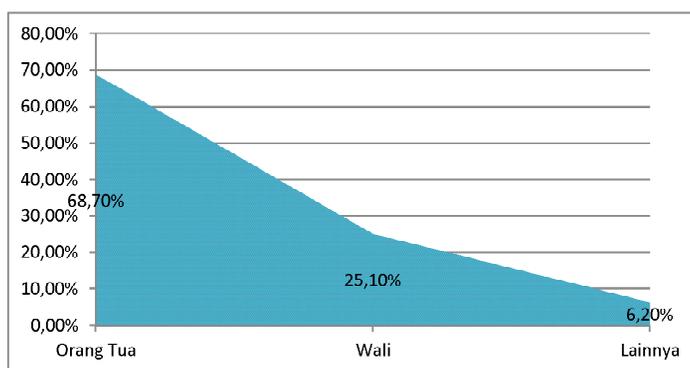
Jenis kelamin responden dari sepuluh Kabupaten/kota di dominasi laki-laki mencapai 73,2% dan responden perempuan hanya 26,8%. Kabupaten Tegal dan Pati responden laki-laki mencapai 90% dan 98%. Sedangkan kabupaten Cilacap responden perempuan lebih banyak mencapai 57%. Secara umum jenis kelamin responden dapat digambarkan dalam diagram berikut

Diagram 5. Jenis Kelamin Responden



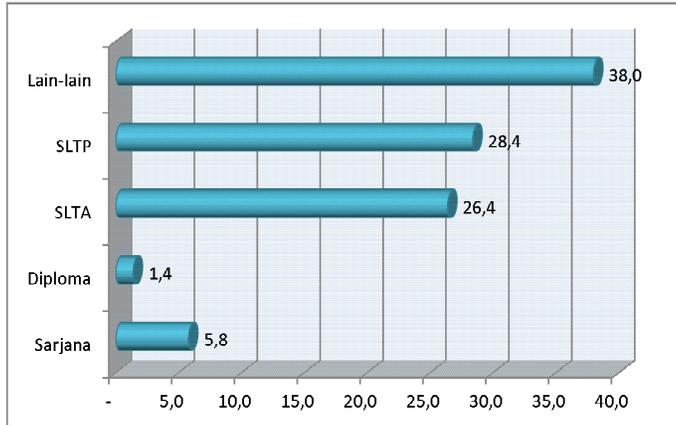
Deskripsi Status hubungan responden dengan anak sebagian besar adalah orang tua kandung dengan rata-rata 68,7%. Kabupaten Pati dan Grobogan, perbandingan antara orang tua kandung dan wali berimbang. Kabupaten Pemalang responden yang tidak mengisi status hubungan mencapai 38% dan Banyumas sebanyak 24%.

Diagram 6. Status Hubungan Responden dengan Anak



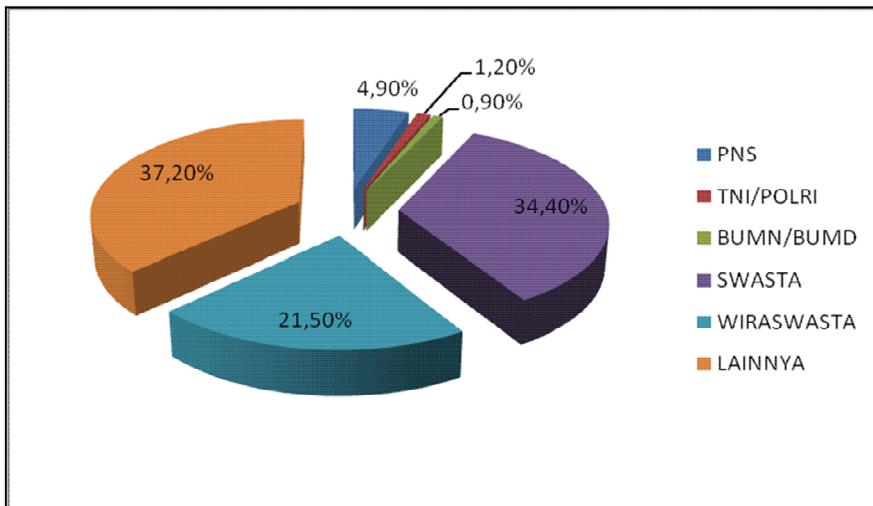
Tingkat pendidikan responden terbanyak pada lain-lain (lulusan dibawah SLTP/ sederajat) rata-rata 38% urutan kedua responden dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat sebesar 28% dan SLTA/ sederajat sebanyak 26%.

Diagram 7. Prosentase Pendidikan Responden di Jawa Tengah



Profil pekerjaan responden 37% di sektor lain-lain, sebanyak 34 % sektor swasta dan selanjutnya wiraswasta sebanyak 22%

Diagram 8. Jenis Pekerjaan Responden di Jawa Tengah

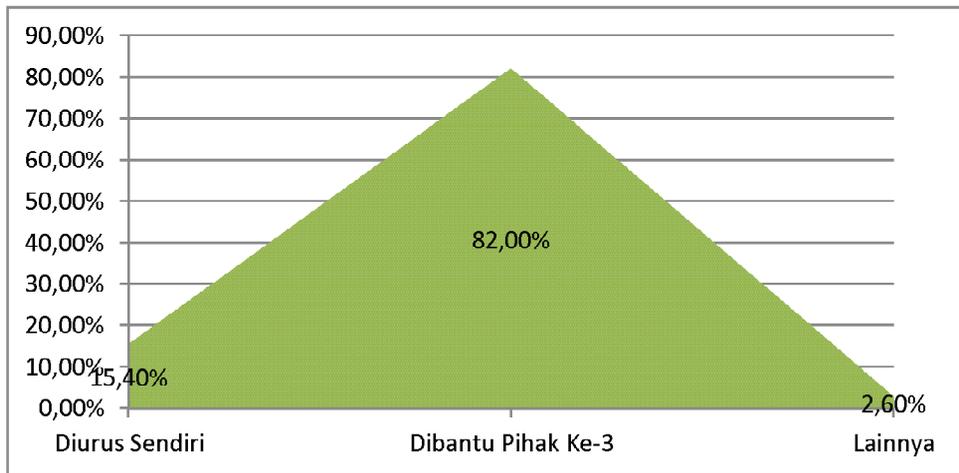


Pekerjaan responden PNS, TNI/POLRI, BUMN/BUMD, Swasta dan Wiraswasta lebih sedikit prosentasenya. Hal ini dapat ditunjukkan dari irisan diagram pie di atas.

Deskripsi pengurusan surat dan prosesi nikah

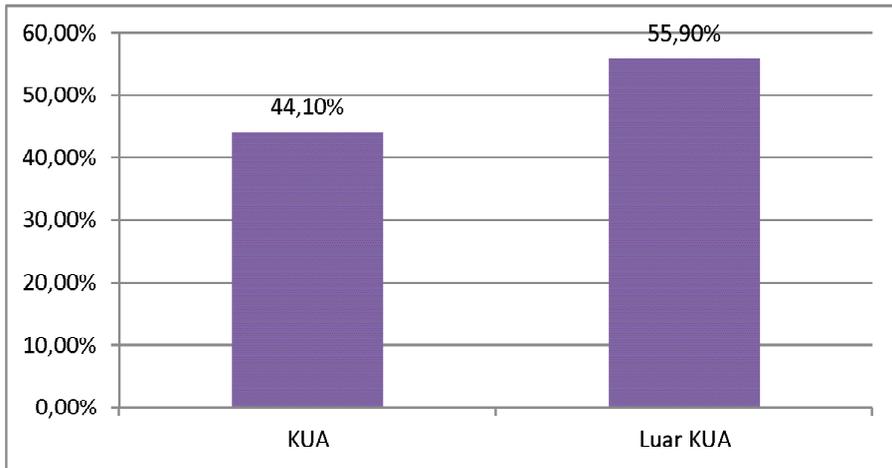
Pengurusan pernikahan di seluruh kabupaten/kota yang dilakukan melalui orang lain lebih dominan, rata-rata 84,6% dan hanya 15,4% yang melakukan pengurusan sendiri. Dan kabupaten Banyumas 26% responden tidak mengisi.

Diagram 9. Proses Pengurusan Surat Nikah



Responden yang melakukan prosesi pernikahan (ijab qabul) di kantor KUA lebih sedikit dibanding dengan di luar kantor KUA , yaitu **44,1% dan 55,9 %**. Dan hanya 5 (lima) kabupaten yang prosesi nikah di Kantor KUA mencapai di atas 50%, yaitu Cilacap (71%), Pati (60%), Banyumas (56%), Brebes (55%) dan Pemalang (51%).

Diagram 10. Pelaksanaan Nikah di daerah penelitian



Data kualitas pelayanan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Pada penelitian tentang indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5, maka kategori kualitas disesuaikan dengan tabel indeks KepMenpan di atas menjadi sebagaimana tabel 4.9 di bawah ini;

Tabel 7. Konversi Kategori Indeks Kualitas Pelayanan

No	Interval IKP/Indeks Skala Likert	Interval konversi IKP	Mutu Layanan	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	E	Sangat tidak baik
2	1,81 – 2,60	36,10 – 52,00	D	Tidak baik
3	2,61 – 3,40	52,10 – 68,00	C	Kurang baik
4	3,41 – 4,20	68,10 – 84,00	B	Baik
5	4,21 – 5,00	84,10 – 100	A	Sangat baik

Hasil penelitian tentang Indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah yang meliputi 10 Kabupaten/Kota sebagai cluster yang mewakili pengurusan pernikahan terbanyak pada tahun 2016 di Jawa Tengah. Adapun hasil rekapitulasi Kualitas pelayanan sebagai berikut ;

Tabel 8. Kualitas Pelayanan dimensi Tangible (fisik)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
TANGIBLE (BUKTI FISIK)				
Kantor KUA telah menggunakan peralatan modern (komputer) untuk proses pendataan nikah	4,43	4,06	-0,37	Baik
Kantor KUA ini mempunyai ruang nikah yang memadai	4,30	3,67	-0,63	Baik
Ruangan dan lingkungan KUA bersih dan rapi	4,34	3,79	-0,55	Baik
Kantor KUA ini mempunyai tempat parkir yang memadai	4,25	3,52	0,73	Baik
Kantor KUA ini mempunyai toilet yang bersih	4,26	3,60	-0,66	Baik
Loket pelayanan memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dan tugasnya siap di tempat	4,35	3,87	-0,58	Baik
Peralatan dan perlengkapan perkantoran di KUA dalam kondisi baik	4,39	3,86	-0,53	Baik

Sumber : data primer, diolah

Berdasar tabel tersebut diatas, maka Kualitas pelayanan dari dimensi Tangible (bentuk fisik) pelayanan pernikahan dengan 7 indikator secara umum dapat dijelaskan bahwa kinerja

pelayanan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,52 sampai 4,06; Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator peralatan yang digunakan untuk proses pencatatan nikah dengan skor 4,06; Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap NEGATIF antara 0,37 sampai 0,73; Gap tertinggi pada indikator tempat parkir yaitu sebesar 0,73. Artinya tempat parkir KUA secara umum di 10 (sepuluh) kabupaten/kota tempat parkir kantor KUA belum sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat).

Secara umum dari aspek fisik untuk pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Tabel 9. Kinerja Pelayanan dimensi Reliability (Kehandalan)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
RELIABILITY (KEHANDALAN)				
Petugas KUA dalam melaksanakan pelayanan catatan nikah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,44	4,11	-0,33	Baik
Persayaratan mengurus pernikahan disampaikan dengan transparan	4,44	4,14	-0,30	Baik
Petugas KUA berusaha keras melayani masyarakat dengan baik	4,46	4,07	-0,39	Baik
Petugas KUA memiliki Kemampuan berkomunikasi dalam memberikan informasi	4,44	4,07	-0,37	Baik
Terdapat informasi yang jelas tentang persyaratan untuk pendaftaran pencatatan perkawinan di KUA	4,45	4,08	-0,37	Baik
Petugas KUA memberikan pelayanan pernikahan sesuai permohonan calon pengantin	4,45	4,12	-0,33	Baik
Prosedur pelayanan pencatatan perkawinan di KUA mudah dan sederhana untuk diikuti	4,40	4,03	-0,37	Baik
Petugas KUA komunikatif dan mudah dihubungi	4,39	4,01	-0,38	Baik
Pelayanan pengurusan administrasi calon pengantin dilakukan oleh P3N atau pihak ketiga	4,33	3,92	-0,41	Baik

Sumber : data primer, diolah

Berdasar tabel tersebut diatas, maka Kualitas pelayanan dari dimensi Reliability (kehandalan) dalam pelayanan pernikahan dengan 9 indikator secara umum dapat dijelaskan bahwa Kinerja pelayanan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,92 sampai 4,14; Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator transparansi pengurusan persyaratan pernikahan dan pelayanan pengurusan administrasi dengan skor 4,14; Kehandalan Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap NEGATIF antara 0,30 sampai 0,41; Gap tertinggi pada indikator pelayanan pengurusan administrasi calon penganten sebesar 0,41. Artinya petugas KUA secara umum di 10 (sepuluh) kabupaten/kota dalam pelayanan pengurusan administrasi calon penganten dirasakan paling jelek oleh pengguna jasa (masyarakat).

Secara umum dari aspek kehandalan melayani untuk pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Tabel 10. Kinerja Pelayanan dimensi Responsiveness (daya tanggap)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)				
Petugas KUA ini cepat dalam memberikan informasi dan pelayanan pernikahan kepada masyarakat	4,40	3,99	-0,41	Baik
Petugas KUA siap melayani masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan pernikahan	4,13	4,06	0,37	Baik
Petugas KUA cepat menanggapi permasalahan nikah yang dihadapi masyarakat	4,38	4,00	-0,38	Baik
Petugas KUA memberikan solusi terhadap calon pengantin yang belum cukup umur	4,40	4,04	-0,36	Baik
Petugas KUA bersedia mendengarkan dan dapat menerima saran dari masyarakat	4,40	3,98	-0,42	Baik
Petugas KUA bersedia menerima kritik dari masyarakat	4,36	3,96	-0,40	Baik

Sumber : Data primer, diolah

Kualitas pelayanan dari dimensi Responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan pernikahan dengan 6 indikator secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut : Kinerja pelayanan termasuk

kategori BAIK, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,96 sampai 4,06; Kualitas daya tanggap pelayanan tertinggi terdapat pada indikator kesiapan melayani petugas KUA dengan skor 4,06; Daya tanggap dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap NEGATIF antara 0,36 sampai 0,42; Gap tertinggi pada indikator kesediaan petugas KUA mendengarkan saran sebesar 0,42. Artinya petugas KUA secara umum di 10 (sepuluh) kabupaten/kota kurang bisa mendengarkan saran dari pengguna jasa (masyarakat).

Secara umum dari aspek daya tanggap dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Tabel 11. Kinerja Pelayanan dimensi Assurance (jaminan)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
ASSURANCE (JAMINAN)				
Petugas KUA memiliki kemampuan dalam memberikan layanan pernikahan	4,43	4,10	-0,33	Baik
Di KUA ini setiap pencari informasi pernikahan mendapat perlakuan yang sama	4,37	4,04	-0,33	Baik
Petugas KUA teliti dalam memeriksa dokumen nikah calon pengantin	4,48	4,20	-0,28	Baik
Petugas KUA menguasai persyaratan administrasi pernikahan	4,46	4,15	-0,31	Baik
Biaya pencatatan nikah transparan	4,47	4,16	-0,31	Baik
Petugas menuliskan / memasukkan data secara benar dan tepat	4,51	4,21	-0,30	Baik
Petugas menguasai penggunaan fasilitas administrasi berupa komputer dan aplikasi SIMKAH	4,40	4,05	-0,35	Baik
Petugas KUA memberikan pelayanan secara cepat dan tepat	4,42	4,00	0,42	Baik
Petugas menguasai dan memberikan materi pembinaan calon pengantin	4,43	4,09	-0,36	Baik
Petugas KUA tidak memungut biaya nikah di luar ketentuan	4,48	4,20	-0,28	Baik
Petugas KUA tidak menerima pemberian uang dari masyarakat	4,46	4,10	-0,36	Baik
Petugas KUA menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab	4,56	4,26	-0,30	Sangat baik

Sumber : Data primer, diolah

Berdasar tabel tersebut di atas, maka Kualitas pelayanan dari dimensi Assurance (jaminan) dalam pelayanan pernikahan di Jawa Tengah dengan 12 indikator secara umum dapat dijelaskan bahwa Kinerja jaminan dalam pelayanan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 4.00 sampai 4,26; Jaminan kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator tanggung jawab menjalankan tugas dari petugas KUA dengan skor 4,26; Jaminan dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap NEGATIF antara 0,28 sampai 0,42; Gap tertinggi pada indikator kesediaan petugas KUA memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 0,42. Artinya petugas KUA secara umum di 10 (sepuluh) kabupaten/kota petugas KUA belum memberikan pelayanan yang cepat sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat).

Secara umum dari aspek jaminan pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Tabel 12. Kinerja Pelayanan dimensi Empathy (empati)

INDIKATOR	Skoring			Kinerja Pelayanan
	Harapan	Nyata	Gap	
EMPATHY (EMPATI)				
Petugas KUA memberikan perhatian kepada masyarakat yang mencari informasi pencatatan nikah	4,35	3,97	-0,38	Baik
Petugas KUA mampu memahami keinginan calon pengantin terkait proses pencatatan nikah anaknya	4,36	3,97	-0,39	Baik
Petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas, dan ramah dalam pelayanan di KUA	4,49	4,17	-0,32	Baik
Petugas KUA memahami kebutuhan orangtua dalam proses akad nikah	4,38	3,99	-0,39	Baik
Petuga KUA memberi perhatian terhadap orangtua yang mendapat kesulitan dalam mengurus nikah anaknya	4,38	4,03	0,36	Baik
Petugas KUA mempunyai kesabaran dalam melayani masyarakat	4,45	4,05	-0,40	Baik
Petugas KUA memberikan sapaan pelayanan seperti salam dan ungkapan “apa yang bisa kami bantu?”	4,41	4,00	-0,41	Baik
Petugas KUA memberi perhatian terhadap keluhan atas kekurangan dalam pelayanan	4,33	3,94	-0,39	Baik
Petugas KUA menyampaikan ucapan terimakasih atas saran yang disampaikan	4,41	4,04	0,37	Baik

Sumber : Data primer, diolah

Dari tabel diatas, maka Kualitas pelayanan dari dimensi Empathy (empati) dalam pelayanan pernikahan dengan 9 indikator secara umum dapat dijelaskan bahwa Kinerja pelayanan termasuk kategori BAIK, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang 3,94 sampai 4,17; Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator komunikasi dan kermahan dari petugas KUA dengan skor 4,17; Daya tanggap dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap NEGATIF antara 0,32 sampai 0,41; Gap tertinggi pada indikator kesediaan petugas KUA menyapa kepada pengguna jasa sebesar 0,41. Artinya petugas KUA secara umum di 10 (sepuluh) kabupaten/kota belum bisa secara baik menyapa para pengguna jasa (masyarakat)

Secara umum dari aspek empati dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

Indeks kualitas pelayanan

Secara ringkas, hasil Indeks Kinerja Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah seperti pada tabel di bawah ini :

No	Indikator	Nilai Unsur	Indek unsur	Nilai Standar	Indeks IKM	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Tangible (bentuk fisik)	3,77	3,74	20	74,8	B	Baik
2	Reliability (Kehandalan)	4,06	4,06	20	81,2	B	Baik
3	Responsiveness (Daya tanggap)	4,00	4,00	20	80,0	B	Baik
4	Assurance (Jaminan)	4,13	4,11	20	82,2	B	Baik
5	Empathy (Empati)	4,02	4,01	20	80,2	B	Baik
	Rata-Rata				79,08	B	Baik

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan di atas, maka Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah sebesar **79,08 point** masuk pada rentang 68,10-84,00 termasuk dalam kategori **BAIK**.

Sedangkan gap pelayanan seperti ringkasan pada tabel di bawah ini

Tabel 13. Gap Pelayanan Pernikahan

No	Indikator	Skor			Kinerja Pelayanan
		Harapan	Nyata	Gap	
1	Tangible (bentuk fisik)	4,33	3,77	- 0,56	Blm sesuai harapan masy.
2	Reliability (Kehandalan)	4,42	4,06	-0,36	Blm sesuai harapan masy.
3	Responsiveness (Daya tanggap)	4,39	4,00	-0,39	Blm sesuai harapan masy.
4	Assurance (Jaminan)	4,46	4,13	-0,33	Blm sesuai harapan masy.
5	Empathy (Empati)	4,40	4,02	-0,38	Blm sesuai harapan masy.

Sumber : Data primer, diolah

Berdasarkan tabel di atas semua aspek (dimensi) kualitas pelayanan antara harapan dan realita pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jasa semua nilai gap-nya negatif. Artinya kualitas pelayanan pernikahan di Provinsi Jawa Tengah belum ideal dan masih perlu ditingkatkan

Kesimpulan

Kualitas pelayanan pernikahan 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.

Rekomendasi

Secara umum dengan persepsi pelayanan yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan KUA kepada masyarakat, antara lain : KUA di setiap kabupaten/kota perlu membentuk tim dan melakukan survey kepuasan pelayanan setiap

tahun. Selanjutnya, perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi pegawai KUA selaku penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan mengacu pada standar baku (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab pegawai.

Pengambil kebijakan perlu merespon dan memenuhi serta memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanan pernikahan yang masih rendah secara terprogram dan berkelanjutan.

Daftar pustaka

- AR, Dahlan. *Kasus Perkawinan Sejenis di Boyolali dan Wonosobo*. Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2015.
- Azwar. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995.
- Boediono. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia, 1999.
- Dokumen Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Dokumen Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Dokumen KMA No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset , 2008.
- Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill, 2002.
- Hakim, Lukman S. *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014.
- Haryanto, Joko T. “ Fenomena Perkawinan di Bawah Umur Studi Kasus pada Masyarakat Cempaka Banjarbaru Kalimantan Selatan”, dalam *Jurnal Analisa Vol. 19 No. 01 Januari-Juni 2012*. Semarang : Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, , 2012.
- Kuncoro, Wahyu. Tesis. *Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit umum dr. Soetomo*. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2006.
- Murtado, Dodo. “Lima Nilai dan Reformasi Birokrasi: Pondasi Perubahan Kemenag”, dalam *Ikhlas Beramal*, Edisi 96 November-Desember 2015.

Rosidi, Ahmad (ed.). *Kasus-kasus Aktual Pelayanan Keagamaan di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2015.

Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2005.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.