

# PELAYANAN PENCATATAN NIKAH OLEH PEGAWAI KANTORURUSAN AGAMA KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN

Ucu Puspitarani

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : bungsupuspitarani@gmail.com

## ABSTRAK

*Dilatarbelakangi belum optimalnya Pelayanan Pencatatan Nikah oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran, disebabkan kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi tentang pengurusan persyaratan pencatatan nikah, kurangnya penyediaan sarana dan prasana, kurangnya kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan pencatatan nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran belum optimal, terbukti dari 10 indikator yang diteliti hanya terdapat 4 indikator yang telah dilaksanakan dengan optimal, selebihnya masih terdapat faktor penghambat dalam pelayanan yaitu minimnya anggaran, kurangnya sumber daya manusia, pegawai kurang mempunyai moralitas yang tinggi, serta kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Upaya yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kemampuan pegawai, melakukan evaluasi setiap minggu yang bertujuan untuk memberikan bimbingan konseling agar pegawai memiliki moralitas serta tanggung jawab yang tinggi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta melakukan permohonan tambahan anggaran melalui Kemenag.*

**Kata kunci :** *pelayanan, kualitas pelayanan, pencatatan nikah*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara dari pelayanan publik.” Lalu dipertegas dalam ayat (7), bahwa “Standar pelayanan merupakan tolak ukur dari apa yang dipergunakan sebagai pedoman dari pelaksanaan pelayanan serta acuan dari penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.”

Salah satu Birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama (KUA), Kantor Urusan Agama merupakan sebuah lembaga resmi Negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama, hal ini termaktub dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 39 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama, Berdasarkan Peraturan Menteri Agama tersebut salahsatu tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan nikah bagi penduduk Indonesia yang beragama islam pada masing-masing Kecamatan.

Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan terdapat di Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 perubahan atas UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan didalam pasal 2 ayat (1) Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu; dan ayat (2) Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatannikah. Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran, masih banyak masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran ditemukan bahwa pelayanan pencatatan nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi dalam tata cara pengurusan pencatatan nikah, dikarenakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur belum memberikan kemudahan dalam menyediakan informasi yang jelasterkait dengan prosedur pelayanan pencatatan nikah, terutama terkait dengan waktu pendaftaran nikah melalui SIMKAH web, hal ini terlihat masih terdapat masyarakat yang melakukan pendaftaran nikah

- kurang dari 10 hari kerja sebelum dilaksanakan akad nikah yang tidak sesuai dengan persyaratan di dalam pengurusan pencatatan nikah.
2. Kurangnya sumber daya manusia di KUA Kecamatan Cigugur yang hanya terdiri dari 5 orang dan ada beberapa pegawai yang merangkap jabatan, kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidaktepatan waktu pada pelaksanaan pencatatan nikah terutama pada pelaksanaan akad nikah. Misalnya telat beberapa jam dari jadwal waktu yang ditentukan dalam pelaksanaan akad nikah karena di KUA Kecamatan Cigugur tidak memiliki penghulu yang dapat membantu Kepala KUA untuk melakukan proses pencatatan nikah.
  3. Kurang nyamannya tempat melakukan pelayanan, hal ini dikarenakan sarana serta prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Salah satunya yaitu ruangan terlalu sempit, kurangnya kursi untuk menunggu, tidak adanya pendingin ruangan, kurangnya teknologi seperti komputer dan printer serta kurangnya media informasi.
  4. Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat

masuk ke kantor padahal jam masuk kerja sudah ditentukan.

5. Kurangnya kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, hal ini terlihat bahwa hanya satu pegawai atau hanya operatornya saja yang sudah mampu dalam mengelola aplikasi SIMKAH.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Pencatatan Nikah Oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran”**.

## LANDASAN TEORITIS

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa. Menurut Moenir (2005: 16) “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Sedangkan menurut Sugiarto (2015:36) “Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun orang yang dilayani”.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan

tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sinambela (2014:5) "Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif.

## **3. Kantor Urusan Agama**

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan telah di atur oleh peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 11 tahun 2007 bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah instansi departemen agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor

Kementrian Agama kabupaten dan kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan.

## **4. Pencatatan Nikah**

Pencatatan perkawinan adalah sesuatu yang dilakukan oleh pejabat Negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai mencatat pada saat akan melangsungkan akad perkawinan antara calon suami dan istri. Sedangkan menurut Kharlie pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadikan salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hokum, sehingga secara islmai tujuan perkawinan akan terwujud pula.

Pencatatan nikah menurut Usman (2017:255) merupakan salah satu prinsip hukum perkawinan nasional yang bersumberkan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan. Dalam peraturan perundang-undangan pernikahan di Indonesia, eksistensi prinsip pencatatan nikah terkait dengan menentukan kesahan suatu pernikahan, artinya selain mengikuti ketentuan masing-masing hukum agamanya juga sebagai syarat sahnyasuatu pernikahan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menurut Sugiyono (2018:86) metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara

mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan faktayang ada.

Adapun waktu penelitian kurang lebih 6 bulan, terhitung mulai dari Bulan Desember 2021 sampai dengan Bulan Mei 2022. Tempat penelitian yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran.

Subjek dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang mendapat pelayanan, dengan jumlah informan sebanyak 7 orang terdiri dari: Kepala Kantor Urusan Agama, Pegawai Kantor Urusan Agama satu orang, dan masyarakat penerima layanan sebanyak lima orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan atau analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan pencatatan nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran dapat diukur menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, et.al (Hardiansyah, 2018:57) yaitu : Dimensi *Tangibel*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiviness*, Dimensi *Assurance*, dan Dimensi *Empathy*. Berikut peneliti sajikan hasil penelitian dan pembahasan.

### **1. Dimensi *Tangible***

#### **a. Kedisiplinan petugas/aparatur**

#### **dalam memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan masih belum optimal, hal ini terlihat masih ada sebagian pegawai yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan terutama dalam segi waktu, masih ada pegawai yang datang terlambat masuk kantor padahal jam masuk kerja sudah ditentukan.

Menurut Hasibuan (2016:193) “Kedisiplinan adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pegawai tersebut dapat mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik bukan atas paksaan tetapi adanya motivasi tertentu pada pegawai tersebut”.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian di atas bertolak belakang dengan teori pendapat ahli bahwa kedisiplinan merupakan sikap seseorang untuk menaati semua peraturan dan norma yang berlaku sehingga pegawai dapat mematuhi tugasnya dengan baik, namun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur belum menerapkan kedisiplinan dalam waktu pelayanan, hal ini terlihat masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat ke Kantor padahal jam masuk kerjasudah ditentukan.

Hambatan-hambatan mengenai kedisiplinan pegawai dalam

memberikan pelayanan karena pegawai tidak mempunyai moralitas yang tinggi sehingga dalam kedisiplinan waktu datang ke kantor masih ada pegawai yang terlambat, untuk upaya yang dilakukan yaitu setiap minggunya selalu mengadakan evaluasi yang bertujuan untuk memberikan bimbingan konseling bagi pegawai agar dapat memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, selain itu untuk mengarahkan agar pegawai semangat dan meningkatkan kerjasamanya antar pegawai.

#### **b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum optimal, hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketersediaan kursi tunggu, tidak adanya pendingin ruangan, serta kurangnya media informasi.

Menurut Lupiyoadi (2006:150) Untuk memudahkan dan melancarkan pemberian suatu pelayanan, maka diperlukan sarana dan prasarana sebagai fasilitas fisik kantor untuk menunjang pemberian pelayanan yang baik seperti kelengkapan perabotan kantor, merencanakan tata ruang yang baik, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ketersediaan teknologi”.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan diatas, kenyataan yang

terjadi bahwa penyediaan perlengkapan sarana dan prasarana kantor di KUA Kecamatan Cigugur masih belum memadai seperti tidak adanya pendingin ruangan, minimnya media informasi, kurang memadainya komputer dan printer, serta kurang memadainya kursi di ruang tunggu yang disediakan oleh KUA Kecamatan Cigugur untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, keadaan tersebut dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dengan tidak berjalannya pada indikator ini pastinya tidak luput dari adanya faktor penghambat terkait dengan fasilitas yang belum memadai.

Dalam indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan yang mejadi hambatannya yaitu anggaran operasional yang sangat kecil dan itupun harus dibagi dengan honor pramubhaki, biaya perjalanan dinas dan operasional kantor yang lainnya, sehingga pegawai mengalami kesulitan untuk memenuhi fasilitas kantor dan keterbatasan anggaran juga dapat menyebabkan pelaksanaan kerja menjadi tidak optimal. Untuk upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur agar dapat menambah fasilitas seperti perlengkapan yang belum ada yaitu dengan mengajukan permohonan anggaran kepada pemerintah melalui Kemenag.

## **2. Dimensi *Reliability***

### **a. Kemampuan Dan Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu**

Berdasarkan hasil penelitian

mengenai indikator kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa tidak semua pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer serta mengelola aplikasi simkah, hanya operatornya saja yang sudah mampu dikarenakan pegawai yang lainnya sudah pada berumur dan kurang menguasai teknologi.

Menurut Parasuraman (2011:48) “Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat”.

Dari teori pendapat ahli diatas sudah jelas sekali bahwa dalam memberikan pelayanan diperlukan pegawai yang handal yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, namun kenyataannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran tidak semua pegawai mempunyai kemampuan atau kehandalan dalam menggunakan alat bantu sehingga mendapatkan kesan yang kurang baik dari masyarakat yang melakukan pelayanan.

Selanjutnya yang menjadi

hambatannya yaitu pegawai sudah pada berumur dan kurang memahami dalam hal teknologi. Untuk upaya yang dilakukan yaitu selalu mengupayakan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola simkah, ketika ada waktu luang selalu melakukan pelatihan internal yang dapat diajarkan oleh operator selaku yang memang paham dalam mengelola aplikasi simkahtersebut.

#### **b. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator memiliki standar pelayanan yang jelas sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur dalam memberikan pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019, namun dari pihak masyarakat masih ada yang belum mengetahui mengenai standar pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur ini.

Menurut Hardiansyah (2011:28) “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan”.

Berdasarkan pendapat teori ahli diatas jelas sekali bahwasanya standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik

sebagai pedoman yang wajib ditaati, Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur sudah memiliki standar pelayanan yang jelas yang sesuai dengan Undang-Undang.

### **3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

#### **a. Merespon Setiap Pelanggan yang Ingin Mendapatkan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa segala keluhan yang terjadi dari masyarakat sudah direspon dengan baik, hal tersebut diakui oleh masyarakat bahwa pegawai sudah memberikan respon yang baik terhadap segala keluhan yang ada dan hal tersebut diperkuat oleh pendapat dari pegawai KUA Kecamatan Cigugur bahwa pegawai sudah berusaha merespon segala keluhan masyarakat dengan baik dengan cara langsung memperbaiki kesalahan-kesalahan pencatatan nikah yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Barata (2003:30) menjelaskan bahwa: “Untuk menunjang pemberian pelayanan yang baik salah satunya yaitu petugas/pegawai mampu merespon dan memahami secara sungguh-sungguh segala kebutuhan dari masyarakat dan selalu mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada masyarakat”.

Dengan demikian, dalam indikator merespon setiap pelanggan

yang ingin mendapatkan pelayanan tidak ada hambatan karena sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan diatas, bahwasanya pegawai di KUA Kecamatan Cigugur ini sudah cukup baik dalam merespon masyarakat yang akan melakukan pelayanan dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikannya.

#### **b. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat, dan Cermat**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pemberian pelayanan pencatatan nikah belum memberikan pelayanan secara cepat, hal tersebut terjadi karena minimnya sumber daya manusia yang berada di KUA Kecamatan Cigugur, sehingga dalam pemberian pelayanan pencatatan nikah masih melihat situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Namun pihak KUA Kecamatan Cigugur tentunya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, meskipun dengan keadaan minimnya jumlah pegawai.

Menurut Parasuraman et.al (Tjiptono, 2008: 24) mengemukakan bahwa: “Seorang pegawai dalam memberikan dan menyelesaikan tugasnya diharuskan mampu menyelesaikan dengan cepat, tepat dan akurat sehingga masyarakat merasa yakin atas pelayanan yang diberikan”.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian di atas bertolak belakang dengan teori pendapat ahli bahwa seorang pegawai dalam memberikan dan menyelesaikan tugasnya harus mampu menyelesaikan dengan cepat, namun pegawai di



Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum cepat dikarenakan minimnya sumber daya manusia atau minimnya jumlah pegawai yang ada sehingga di dalam melaksanakan tugasnya ada sebagian pegawai yang harus merangkap jabatan. Untuk upaya yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mengajukan permohonan tambahan pegawai.

#### **4. Dimesni *assurance***

##### **a. Petugas Memberikan Jaminan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator Pemberian jaminan dalam ketepatan waktu dalam pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur dirasa belum maksimal, hal tersebut terjadi karena minimnya sumber daya manusia yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur. Minimnya sumber daya manusia dalam hal pemberian pencatatan nikah terlihat dari tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan akad nikah, karena di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur tidak ada penghulu yang dapat membantu proses pelaksanaan akad nikah, sehingga hanya seorang Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur saja yang dapat melaksanakan akad nikah kepada masyarakat yang melaksanakan pernikahan.

Menurut Barata (2003:27) mengemukakan bahwa: “Pemberian

pelayanan yang baik yaitu mampu melayani pelanggan secara optimal sehingga dapat menyelesaikan tugas tepat waktu agar tercapai kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan hasil penelitian dengan pendapat ahli yang dikemukakan diatas bertolak belakang, bahwasanya pemberian pelayanan yang baik yaitu pegawai mampu melayani pelanggan secara optimal dan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan terhadap masyarakat penerima pelayanan, namun kenyataan yang terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur ini pegawai dalam memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan belum berjalan optimal sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan nya kurang cepat terutama dalam proses akad nikah.

##### **b. Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kepastian biaya dalam pelayanan, di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur sendiri dalam memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan pencatatan nikah sudah diatur dalam perundang-undangan yang berlaku, yaitu di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Biaya Nikah dan Rujuk.

Menurut Parasuraman (2011:69) menyatakan bahwa “Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang

memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, kemudahan, ketepatan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teori menurut para ahli diatas bahwasanya dalam indikator pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah berjalan optimal hal ini dapat dilihat bahwasanya pegawai dalam memberikan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga dalam indikator ini tidak ada hambatan dan sudah berjalan optimal sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

## **5. Dimensi Empati (*Empathy*)**

### **a. Memberikan Pelayanan dengan Sikap Ramah/Sopan Santun**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator pegawai dalam memberika pelayanan dengan sikap ramah sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwasanya pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah telah memberikan sikap yang ramah terhadap masyarakat yang akan melakukan pelayanan, hal tersebut pastinya memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur.

Menurut Parasuraman(Lupiyoadi, 2001:6) menjelaskan bahwa “Dalam

pemberian pelayanan seorang pegawai harus mampu menampilkan sikap kesopan santunan, mampu memberikan informasi yang jelas agar dapat tertanamkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga tercipta rasa kepuasan atas pelayanan tersebut”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas bahwasanya seorang pegawai dalam memberikan pelayanan harus mampu menampilkan sikap kesopan santunan sehingga tercipta rasa kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan, sesuai dengan hasil observasi yang penulis lakukan bahwasanya pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur dalam memberikan pelayanan telah mampu menampilkan sikap ramah atau sopan santun kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, sehingga pada indikator ini tidak ada hambatan karena sudah sesuai dengan pendapat ahli diatas sehingga pada indikator memberikan pelayanan dengan sikap ramah/sopan santun sudah berjalan dengan optimal.

### **b. Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan)**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator pegawai melayani dengan tidak diskriminatif sudah berjalan optimal, hal ini terlihat bahwa pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah tidak melakukan diskriminatif,

pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan antrian kedatangan masyarakat, sikap tersebut dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur sudah melakukan pelayanan secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa pelayanan pencatatan nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran secara umum belum optimal. 10 indikator yang diteliti terdapat 4 indikator yang telah dilaksanakan dengan optimal seperti indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, indikator petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, indikator memberikan pelayanan dengan sikap ramah/sopansantun, serta indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), sedangkan 6 indikator lainnya belum berjalan dengan optimal.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu berupa keterbatasan anggaran yang sangat kecil sehingga pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur merasa kesulitan dalam pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kemudian kurangnya sumber daya manusia yang hanya terdiri dari lima orang dan ada sebagian pegawai yang merangkap jabatan, kurangnya kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu, serta

kurangnya moralitas pegawai sehingga dalam memberikan pelayanan masih terdapat pegawai yang tidak disiplin dalam segi waktu.

Selanjutnya untuk upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran yaitu dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam pengelolaan alat bantu, kemudian setiap minggunya selalu mengadakan evaluasi yang bertujuan untuk memberikan bimbingan konseling bagi pegawai agar memiliki moralitas serta tanggung jawab yang tinggi, meningkatkan kemampuan pegawai terhadap tugasnya, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara mengikuti seminar atau workshop, kemudian mengajukan permohonan anggaran kepada pemerintah melalui Kemenag.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku-buku**

- Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2011. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*. Yogyakarta: BPFE
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto. 2015. *Pelayanan dalam industry jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, 2017, *Aspek-aspek Hukum perorangan dan kekeluargaan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Peraturan Perundang-undangan:**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Agama No 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Biaya Nikah dan Rujuk.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 perubahan atas UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.