

**Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual
(Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)**

Analysis Of Public Service Performance At The Office Of Religious Affairs Of South
Dullah Sub-District, Tual City (A Study In Marriage Registry Service)

Muhammad Yusribau
muhammadyusribau@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka
Graduate Studies Program Indonesia Open University

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual berdasarkan 5 dimensi Servqual, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan Servqual gap, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan masih memiliki kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah sudah berada pada level cukup memuaskan. Sesuai dengan persepsi masyarakat, faktor-faktor yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Servqual, Pencatatan nikah, KUA.

ABSTRACT

This study examined the marriage registry service quality provided by the Office of Religious Affairs of South Dullah Sub-district, Tual City based on 5 Servqual dimensions, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Based on the Service Quality Gap, the result showed that the marriage registry service of the Office of Religious Affairs of South Dullah Sub-district still has a significant gap between users' perception and expectation of the service although the general public's assessment of the marriage registry service indicated a satisfactory level. The factors that should be the priority for improvement as perceived by the public include accuracy and clarity of the service schedule, the affordability, the reasonability and clarity of the marriage registry cost details, the simple procedure and the workflow of marriage registry service, the capacity of the service officers, the speed and accuracy of response to users' problems, the trust to users, and officers' friendliness. These factors determined the success of the efforts of the Office of Religious Affairs of South Dullah to improve the quality of marriage registry service.

Keywords : Public Services, Servqual, Marriage Registry, Office of Religious Affairs.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik terus menjadi perhatian banyak pihak dan akan selalu menjadi objek kajian yang sangat penting dan strategis seiring dinamika dan karakteristik masyarakat yang terus berkembang ke arah kesadaran berdemokrasi dan kesadaran akan hak-haknya untuk dilayani.

Saat ini, masyarakat terus menuntut adanya perubahan dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Tuntutan ini kemudian direspon oleh pemerintah dengan melakukan berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang bahkan pelayanan publik dijadikan sebagai salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini.

Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini (Surijadi, 2012: 7). Pengaduan dan keluhan tersebut juga mewarnai penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA).

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, KUA terus mendapat sorotan masyarakat terkait dengan rendahnya kualitas pelayanannya yang belum juga menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik (Suhanah, 2005: 3, Ruhana, 2008: 156, Zubir, 2010: 1). Kondisi ini tentunya memerlukan upaya-upaya perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon akan menimbulkan citra buruk terhadap KUA yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan dengan rumusan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan menurut pengguna layanan berdasarkan 5 dimensi Servqual (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*); (2) Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan; (3) Dimensi layanan apa saja yang perlu diprioritaskan dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah. Permasalahan ini penting untuk diteliti dengan tujuan untuk mengetahui, menilai, mengukur dan menganalisis secara deskriptif permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan dari aspek kesesuaian antara kinerja dan harapan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dimensi kualitas layanan yang perlu mendapat prioritas untuk peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

KAJIAN TEORI

Pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan, pelayanan publik lebih dipopulerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan).

Kepuasan masyarakat (pelanggan) menurut Tjiptono (2011:313) adalah hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ada dua atribut penting yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa yaitu persepsi dan ekspektasi. Menurut Zeithaml (1990), ekspektasi konsumen adalah jasa yang diinginkan yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh. Sementara itu, persepsi konsumen adalah keyakinan menyangkut atribut produk atau jasa, tingkat atribut atau hasil yang diterima (Sperng, MacKenzie & Olshavsky, 1996 dalam Tjiptono, 2011 : 308).

Banyak akademisi yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). Namun sebenarnya kedua konsep ini kerap kali didefinisikan secara berbeda sebab memang memiliki konstruk yang berbeda pula. Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan akan menimbulkan kualitas pelayanan jasa sehingga Parasuraman *et al* (1998) menempatkan kepuasan pelanggan sebagai anteseden kualitas jasa (Tjiptono & Chandra: 2011: 32).

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Garvin dalam Hollins & Shinkins (2006 :143) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesesuaian dengan tujuan (*fitness for purpose*). Senada dengan itu Crosby dalam Omachonu & Ross (2004:10) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan (*conformance to requirements*).

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, *et al*, (1985) dalam Tjiptono (2011: 216) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yang dikenal dengan model Servqual, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang.
- b. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* yaitu keramahan serta sopan sanun pegawai dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphatyy* yaitu sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai dan dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumen.

Model Servqual mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu penilaian servqual pada dimensi konsumen (*customer*) dan dimensi provider. Kedua dimensi tersebut menggambarkan terjadinya kesenjangan antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Hasil penelitian Zeithaml, *et.al* (1990) menggambarkan adanya 5 kesenjangan atau gap tersebut.

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” dengan dimensi manajemen tingkat atas. Gap 2 disebut sebagai “kesalahan standarisasi kualitas pelayanan “ (*the wrong quality service standars*). Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Gap 4 disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not macth delivery*) dan Gap 5 yang disebut juga sebagai kesenjangan jasa yang dipresepsikan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi ketika jasa yang dipresepsikan oleh pelanggan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan oleh karenanya sering menimbulkan sejumlah

konsekuensi negatif seperti kualitas jasa yang buruk dan masalah kualitas lainnya seperti citra perusahaan/organisasi penyedia jasa.

Dalam kaitannya dengan pencatatan nikah, terutama untuk kepentingan penelitian ini digunakan konsep sebagaimana yang ditawarkan oleh Parasuraman *et al* tersebut yang ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti, yaitu (1) dimensi berwujud (*tangible*) (2) dimensi keandalan (*reliability*), (3) dimensi ketanggapan (*responsiveness*), (4) dimensi keyakinan (*assurance*), (5) dimensi empati (*empathy*). Dari kajian berdasarkan 5 dimensi tersebut maka kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan pencatatan nikah dapat diukur.

Adapun variabel-variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas kinerja pelayanan di pelayanan pencatatan nikah adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi 2. Luas ruangan yang memadai 3. Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan 4. Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai 5. Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern 6. Kebersihan ruangan 7. Petugas berpakaian rapi
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu 2. Jadwal pelayanan sangat jelas 3. Biaya pencatatan nikah terjangkau 4. Biaya pencatatan nikah sangat wajar 5. Rincian biaya pelayanan sangat terbuka 6. Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana 7. Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan 2. Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan 3. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah 2. Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan 3. Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas 4. Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan 5. Keamanan lingkungan kantor
<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan 2. Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi 3. Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik 4. Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengumpulan data sampel didapatkan dari populasi pengguna jasa KUA Kecamatan Dullah Selatan yang dianggap homogen dan berpeluang sama untuk dijadikan sampel. Dari seluruh populasi diambil 100 orang sebagai sampel dengan *margin error* 10%.

Uji validitas internal instrumen menggunakan korelasi *product moment* dilakukan untuk mengetahui validitasnya. Kriteria yang digunakan adalah nilai korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat p dari korelasi tersebut maksimal 5%. Ukuran valid tidaknya indikator dilihat dari nilai korelasi *pearson* yang ditampilkan dari hasil analisis *Corrected Item-Total Correlation* yang nilainya harus lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah responden 100 orang maka nilai r tabelnya 0.195 (Sugiyono, 2012 : 136). Untuk menguji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha* dengan kriteria konsistensi jawaban terletak antara 0.64 sampai 0.99.

Untuk analisis data, digunakan metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Metode *Servqual* yaitu mengukur kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap pelayanan pencatatan nikah dengan cara mengurangi skor rata-rata terbobot untuk persepsi konsumen (*perceived score*) dengan harapan konsumen (*expected score*). Cara ini dilakukan untuk mengetahui skor rata-rata gap terbobot setiap item pernyataan maupun setiap dimensi layanan.
- b. *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah dengan cara menentukan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Mean Importance Score*) dan nilai rata-rata persepsi (*Mean Satisfaction Score*) setiap indikator, membuat *weighting factors* dan selanjutnya mengalikan *weighting factors* dengan nilai rata-rata persepsi untuk mendapatkan *Weight Score*.
- c. *Importance-Performance Analysis* (IPA) yaitu penentuan prioritas perbaikan dimensi berdasarkan metode pemetaan kepuasan pelanggan dengan cara memasukkan skor persepsi dan tingkat kepentingan yang diberikan responden ke dalam diagram kartesius yang menghasilkan 4 kuadran. Kuadran A sebagai prioritas pertama, kuadran B sebagai prestasi yang harus dipertahankan, kuadran C sebagai prioritas rendah dan Kuadran D sebagai faktor yang berlebihan.

TEMUAN

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil analisis *Corrected Item-Total Correlation* terhadap persepsi, ekspektasi dan tingkat kepentingan responden menunjukkan nilai probabilitas (tingkat signifikansi) dari nilai r tabel semuanya lebih besar dari 0.195. Dengan demikian semua instrumen adalah valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* dengan kriteria konsistensi jawaban terletak antara 0.64 sampai 0.99 menunjukkan bahwa instrumen reliabel. Untuk harapan bernilai alpha 0,991, persepsi 0,979 dan tingkat kepentingan bernilai 0,979.

b. Kualitas Kinerja Pelayanan berdasarkan Gap (Kesenjangan)

Dari hasil pengolahan data kesenjangan (gap) pelayanan berdasarkan pembobotan menunjukkan bahwa nilai keseluruhan indikator layanan pada KUA Kecamatan Dullah Selatan pada bagian kepuasan (persepsi) pengguna layanan lebih rendah dari yang diharapkan (tabel 2).

Tabel 2 Nilai Gap Terbobot

Dimensi	Gap	Bobot	Nilai Gap Terbobot
<i>Tangible</i>	-1,16	0,24	-0,28
<i>Reliability</i>	-1,36	0,28	-0,38
<i>Responsiveness</i>	-1,38	0,12	-0,17
<i>Assurance</i>	-1,37	0,20	-0,27
<i>Empathy</i>	-1,37	0,16	-0,22
Total	-6,64	1,00	-1,32
Rata-rata	-1,33	0,20	-0,26

Sumber : Data diolah

Gap pelayanan dimensi *tangible* bernilai negatif yakni -0,28. Dengan demikian maka dimensi penampilan fisik KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Pengguna layanan sangat mengharapkan adanya penampilan fisik yang baik khususnya layout ruangan dan sarana prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern yang digunakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam pelayanan pencatatan nikah. Dua indikator ini memiliki nilai gap yang tertinggi diantara 5 indikator lainnya yang berarti bahwa pengguna layanan sangat mengharapkannya. Namun harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

Gap pelayanan dimensi *reliability* (keandalan) bernilai -0,38 (negatif). Nilai ini merupakan nilai gap tertinggi diantara 5 dimensi lainnya yang berarti bahwa keandalan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Rata-rata pengguna layanan mengharapkan adanya ketepatan jam buka tutup kantor dan kesederhanaan prosedur dalam pelayanan pencatatan nikah. Namun pengguna layanan justru mendapatkan kenyataan pelayanan yang sebaliknya. Adapun mengenai biaya pencatatan nikah justru tidak dipermasalahkan oleh pengguna layanan terbukti dengan nilai gap yang cukup kecil. Kemungkinan pengguna layanan menganggap bahwa pelayanan pernikahan di KUA merupakan pelayanan keagamaan sehingga masalah biaya dikembalikan pada sikap keikhlasan pengguna layanan.

Gap pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) bernilai -0,17 yang juga bernilai negatif. Meskipun berdasarkan rentang skala pembobotan nilai aktual servqual dimensi ini berada pada kriteria “Cukup baik” namun nilai yang negatif tersebut menunjukkan bahwa dari aspek daya tanggap petugas pelayanan masih sangat rendah dan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam berbagai aspek pelayanan, pengguna layanan mengharapkan kecepatan petugas dalam pelayanan pencatatan nikah terutama mengenai respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Akan tetapi KUA Kecamatan Dullah Selatan belum dapat menyediakan pelayanan yang memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap permasalahan pengguna layanan.

Gap pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) bernilai -0,27 yang juga bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di KUA Kecamatan Dullah Selatan belum mampu meyakinkan pengguna layanan terhadap jaminan layanan yang baik.

Gap pelayanan dimensi *empathy* (empati) bernilai - 0,22 (negatif). Nilai negatif ini menunjukkan bahwa pengguna layanan belum puas terhadap pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan khususnya menyangkut kemudahan menyampaikan keluhan kepada petugas layanan.

Berdasarkan nilai Gap (nilai aktual servqual) Kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna

layanan sebab masih terdapat gap yang cukup signifikan dan bernilai negatif yakni -0,26. Kelima dimensi layanan semuanya bernilai negatif yang berarti masih ada kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan. Adanya gap ini disebabkan ketidakmampuan pihak KUA Kecamatan dalam menyediakan layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan dalam hal ini calon pengantin.

Meskipun demikian, berdasarkan rentang skala pembobotan nilai aktual servqual, nilai rata-rata dimensi layanan berada pada skala $-0,80 < IKK \leq 0,80$ atau dengan kriteria "Cukup Baik" yang berarti bahwa kinerja pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan masih dinilai cukup memuaskan.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai CSI dihitung dengan mengolah data hasil kuesioner yakni bagian persepsi dan tingkat kepentingan responden terhadap indikator layanan. Perhitungannya menggunakan "*weighting factors*" masing-masing indikator pelayanan dari 26 indikator pelayanan yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun hasil perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Perhitungan CSI

Indikator	MSS	MIS	WF	WS
1	3,370	4,690	0,038	0,130
2	3,420	4,710	0,039	0,132
3	3,590	4,690	0,038	0,138
4	3,370	4,680	0,038	0,129
5	3,380	4,700	0,039	0,130
6	3,780	4,650	0,038	0,144
7	3,740	4,680	0,038	0,143
8	3,330	4,720	0,039	0,129
9	3,330	4,670	0,038	0,127
10	3,340	4,670	0,038	0,128
11	3,350	4,710	0,039	0,129
12	3,380	4,730	0,039	0,131
13	3,300	4,680	0,038	0,127
14	3,340	4,710	0,039	0,129
15	3,320	4,730	0,039	0,129
16	3,300	4,690	0,038	0,127
17	3,350	4,680	0,038	0,128
18	3,330	4,690	0,038	0,128
19	3,330	4,700	0,039	0,128
20	3,300	4,680	0,038	0,127
21	3,330	4,710	0,039	0,129
22	3,330	4,680	0,038	0,128
23	3,300	4,700	0,039	0,127
24	3,350	4,680	0,038	0,128
25	3,340	4,700	0,039	0,129
26	3,300	4,690	0,038	0,127
Total	87,900	122,020	1,000	3,381
<i>Weighted Average</i>	0,130			
CSI	0,676			

Sumber : Data diolah

Tabel tersebut menunjukkan indeks kepuasan masyarakat bernilai 0.676, dimana nilai tersebut berada pada interval nilai 0,66 sampai 0,80 yang berarti pelanggan “Puas” terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

Jika dibandingkan dengan hasil perhitungan metode Servqual dimana kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan terdapat perbedaan meskipun tidak terlalu signifikan dengan perhitungan metode CSI yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat bernilai “memuaskan”. Hal ini disebabkan oleh kriteria segmentasi antara baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan dengan kriteria tingkat kepuasan pelanggan berbeda acuannya.

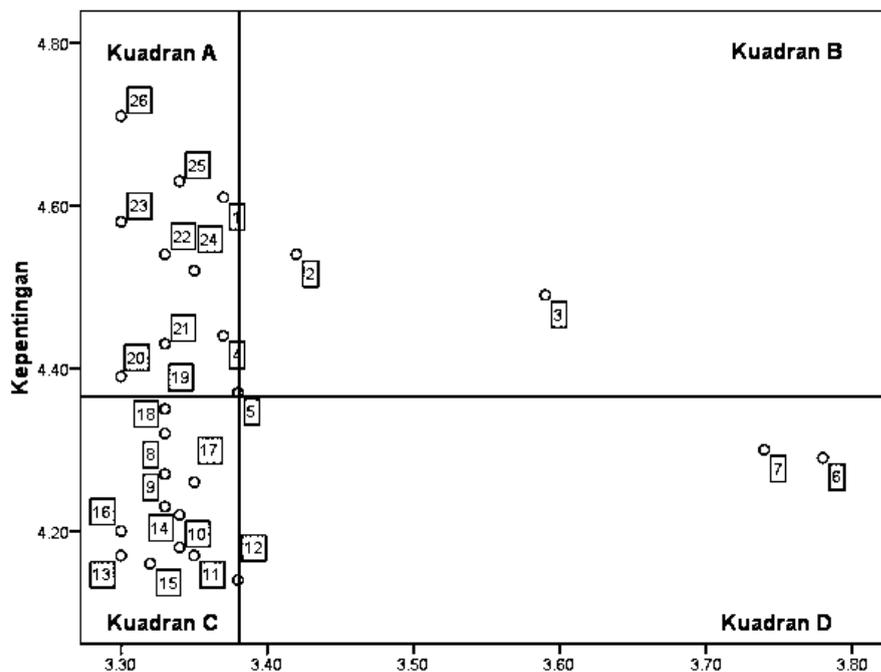
Kualitas kinerja pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila $(Q) > 0$ tingkat kesenjangan (gap) atau lebih dari 100% ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan pelanggan dan apabila kurang dari 100% dikatakan kurang baik atau buruk. Untuk tingkat indeks kepuasan pelanggan apabila ekspektasi pelanggan telah terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan meskipun hanya lebih dari setengah atau 50% dapat dikatakan cukup puas dan kriteria sangat puasnya berada pada nilai 100%.

Dengan demikian maka kinerja pelayanan publik di bidang Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan berdasarkan analisis indeks kepuasan masyarakat bernilai memuaskan. Artinya bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

d. Dimensi pelayanan yang harus diprioritaskan untuk dikembangkan dan ditingkatkan

Dari hasil analisis *ImportancePerformance Analysis* dapat diidentifikasi indikator-indikator yang harus diprioritaskan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam rangka perbaikan kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah. Adapun indikator-indikator yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan dan dikembangkan adalah sebagaimana terlihat dalam pemetaan kepuasan pelanggan yang tertuang dalam diagram berikut:

Gambar 1 Matriks Pemetaan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan IPA



Sumber : Data Diolah Persepsi

Matriks pemetaan kepuasan pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- (1) Kuadran A, yaitu indikator yang perlu ditingkatkan (*performance* rendah, *Importance* tinggi). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (a) kerapian tata letak ruangan KUA Dullah Selatan; (b) ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dan (c) ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern. (d) Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan; (e) karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas (f) petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan; (g) keamanan lingkungan kantor; (h) kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan; (i) petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi; (j) karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik dan (k) petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian.
- (2) Kuadran B, yaitu indikator yang perlu dipertahankan (*performance* dan *importance* tinggi) yang meliputi : (a) luas ruangan yang memadai; (b) jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan.
- (3) Kuadran C, yaitu indikator yang perlu dikembangkan (*performance* dan *importance* rendah) yang meliputi : (a) jam buka-tutup kantor yang tepat waktu; (b) jadwal pelayanan sangat jelas; (c) biaya pencatatan nikah terjangkau; (d) rincian biaya pelayanan sangat terbuka; (e) prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana dan (f) petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan; (g) kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan; (h) ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan dan (i) kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan (j) petugas pelayanan sangat sopan dan ramah
- (4) Kuadran D, yaitu indikator yang perlu dipertimbangkan/berlebihan (*performance* baik, *importance* rendah). Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah (a) kebersihan ruangan dan (b) petugas berpakaian rapi.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa skor gap terbobot antara persepsi dan harapan pengguna layanan pencatatan nikah cukup signifikan namun bernilai negatif. Ini berarti bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan berdasarkan nilai CSI menunjukkan hal positif yakni berada pada jenjang “memuaskan”. Jika temuan ini dihubungkan dengan mengacu pada *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan hampir semua dimensi pelayanan membutuhkan peningkatan agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan, maka layanan KUA Dullah Selatan masih perlu terus ditingkatkan kualitasnya..

Indikator-indikator yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan sesuai persepsi masyarakat diantaranya adalah ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kemampuan memberi kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

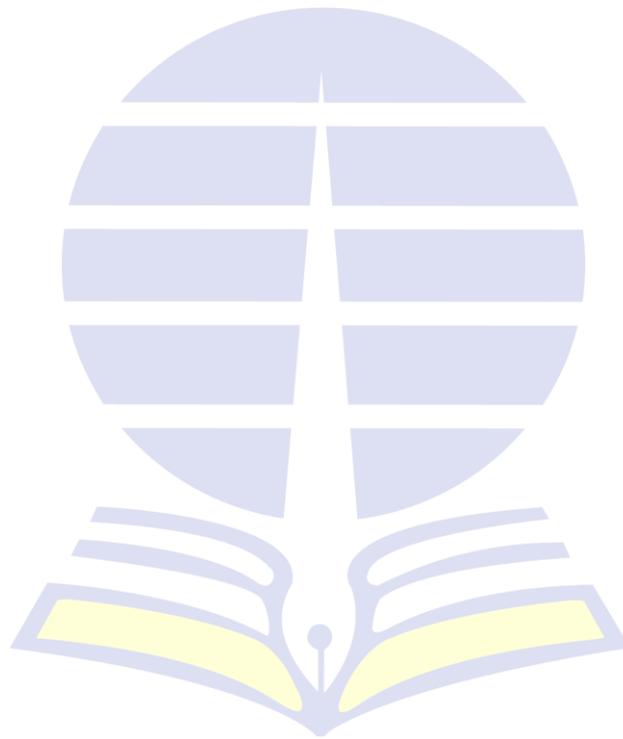
SARAN

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, KUA Kecamatan Dullah Selatan perlu mengadakan upaya yang sungguh-sungguh untuk mengurangi nilai gap pelayanan dan meningkatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah melalui peningkatan kualitas kinerja pelayanan. Apa yang dinilai oleh masyarakat harus menjadi bahan evaluasi dan introspeksi bagi KUA Kecamatan Dullah Selatan agar dapat meningkatkan citranya di mata masyarakat. Hasil *Importance Performance Analysis* yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pijakan untuk merencanakan kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haemoun, Oh, (1999) *Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Value: A Holistic Perspective*, [Versi Elektronik]. *International Journal of Hospitality Management*, USA, Iowa.
- Hollins, B., & Shinkins, S., 2006, *Managing Service Operations: Design And Implementation*, London, SAGE Publications Ltd.
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, STIE YKPN.
- Omachonu, V. K. & Ross, J. E., 2004, *Principles Of Total Quality*, London, CRC Press.
- Ruhana, S, A., (2008). Problematika Unit Cost KUA dan Biaya Nikah (Studi Kasus di KUA Kecamatan Menteng). *Harmoni, Jurnal Multikultural & Multireligius Vol. VII No. 28.*, Edisi Desember. Diambil 2 April 2012 dari <http://library.walisongo.ac.id/ucs2/index.php?p=id=49943>
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suhanah, (2005). *Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan KUA Kecamatan Batununggal Kota Bandung Propinsi Jawa Barat*, Pustaka Kaldera Nusantara, Jakarta.
- Surjadi, (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta, Refika Aditama.
- Tjiptono, F. & Candra, G., (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Zainuddin, H. D., Qowaid, H. (Ed). (2003). *Kajian Proyektif Ketatalaksanaan Departemen Agama (Studi Terhadap Kinerja KUA Kecamatan Pelabuhan Ratu, Kabupaten Sukabumi Propinsi Jawa Barat) Jurnal Hasil Penelitian, Badan Litbang Agama Dan Diklat Keagamaan Kementerian Agama RI*, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions And Expectations*, The Free Press A Division Of Macmillan, New York.

Zubir, I., (2011). *Biaya Riil dan Ideal Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Propinsi DKI Jakarta*, diambil dari: [http://sosbud.kompasiana.com/2011/02/01/biaya-riil-dan-ideal-nikah-di-kantor-urusan-agama-\(kua\)-propinsi-dki-jakarta.html](http://sosbud.kompasiana.com/2011/02/01/biaya-riil-dan-ideal-nikah-di-kantor-urusan-agama-(kua)-propinsi-dki-jakarta.html)



UNIVERSITAS TERBUKA