

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
ILIR BARAT II KOTA PALEMBANG**

Silvi Handayani
KUA Ilir Barat II Palembang
Silvi.handayani15@gmail.com

ABSTRACT

Marriage registration is one of the administrative services available at the Religious Affairs Office or KUA. KUA is an agency that deals directly with the community. Prospective brides and grooms who wish to apply for marriage administration must go to the Religious Affairs (KUA) office. However, in fact, the implementation of marriage administration applications at the Ilir Barat II District Religious Affairs Office has problems, as evidenced by the fact that there are still many people who do not know the requirements for marriage administration applications, and there is no timeliness in completing the documents, such as there is no certainty regarding when the documents will be completed. - documents submitted, as well as inadequate facilities and infrastructure such as large parking areas, comfort in waiting rooms and supporting systems to support service tasks at the Office of Religious Affairs. The type of research used in this research is quantitative research which is intended to provide a clear picture of the problems being studied, interpret and explain the data systematically. The basis of this research is a survey, namely the distribution of questionnaires to respondents containing questions regarding matters related to research. The research results of the Analysis of Marriage Administration Services in Increasing Community Satisfaction at the Office of Religious Affairs have gone well. It would be good to improve further in order to gain public satisfaction and public trust in the services provided. It is a good idea to add facilities and infrastructure, especially in the service room, it should not be integrated with the employee's work space, it should be made separate so that people feel more comfortable so that community satisfaction will have a positive value in the eyes of the community.

Keywords: *Community Satisfaction Administrative Services*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pernikahan adalah proses pengikatan janji suci antara kaum laki-laki dan perempuan. Ibadah yang mulia dan suci. Pernikahan tidak boleh dilakukan sembarangan karena ini merupakan bentuk ibadah terpanjang dan dapat dijaga hingga maut memisahkan. Upacara pengikatan janji nikah ini yang dirayakan atau dilaksanakan oleh satu orang pria penerima sakral suci dan satu wanita dengan maksud meresmikan ikatan pernikahan secara norma agama Islam, norma hukum, dan norma sosial. Upacara pernikahan memiliki banyak ragam dan variasi menurut adat atau aturan tertentu dan

berkaitan dengan aturan atau hukum agama tertentu.

Tujuan perkawinan berdasarkan undang-undang No. 1 Tahun 1974 Pasal 1 menyebutkan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Menikah atau melangsungkan suatu perkawinan merupakan fitrah manusia yang tidak dapat dihilangkan, tetapi harus dilaksanakan pada jalan yang benar agar tidak menyimpang dari aturan yang pada kompilasi Hukum Islamnya menimbulkan malapetaka bagi kelangsungan hidup manusia.

Manusia membutuhkan pelengkap hidup berupa perkawinan, laki-laki membutuhkan seorang perempuan sebagai pasangannya, dan perempuan membutuhkan seorang laki-laki sebagai pelindungnya, yaitu demikian ini merupakan hukum alam. Tuhan telah menciptakan segala makhluk yang ada dimuka bumi ini dengan berpasang-pasangan. Manusia diciptakan untuk berjodoh-jodohan, agar generasi yang akan datang dimuka bumi ini bias menyambung dan meneruskan cita-cita generasi sebelumnya yang tidak selamanya hidup di dunia, karena usia mereka yang terbatas. Apabila ia tidak menurunkan generasi berikutnya, maka tidak ada lagi generasi penyambung perjuangan, dunia akan mati dan kurun waktu yang relative singkat.

Dalam Undang-Undang No. 1 tahun 1974 terkandung beberapa prinsip untuk menjamin cita-cita luhur perkawinan, yaitu asas sukarela, partisipasi keluarga, poligami dibatasi secara ketat, dan kematangan fisik dan mental calon mempelai. Sehingga realisasi daripada asas sukarela maka perkawinan harus berdasarkan atas persetujuan kedua calon mempelai.

Oleh karena itu, setiap perkawinan harus mendapat persetujuan dari kedua calon mempelai tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Dengan demikian dapat terhindarkan terjadinya kawin paksa. Perkawinan merupakan proses penting dalam kehidupan seseorang, karena ia akan memasuki dunia baru, membentuk keluarga sebagai unit kecil dari keluarga besar bangsa Indonesia dan sesuai dengan sifat dan kepribadian bangsa Indonesia yang religious dan kekeluargaan, maka diperlukan partisipasi keluarga untuk merestui perkawinan tersebut. Oleh karena itu, untuk yang berada dibawah umur 21 tahun baik pria maupun wanita diperlukan izin dari orang tua. Dalam keadaan orang tua tidak ada, maka izin diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga dalam garis keturunan lurus ke atas. Akhirnya izin dapat diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga tersebut diatas.

Asas perkawinan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 menganut asas monogamy seperti yang tercantum dalam pasal 3 ayat 1 sebagai berikut : pada azasnya dalam suatu perkawinan seorang pria hanya boleh mempunyai seorang istri. Seorang wanita hanya boleh mempunyai seorang suami. Apabila dikehendaki oleh yang bersangkutan karena hukum dan agamanya mengizinkan seorang suami dapat beristri lebih dari seorang. Namun demikian hal itu, hanya dapat dilakukan apabila dipenuhi

persyaratan tertentu dan memperoleh izin dari Pengadilan Agama. Seperti tercantum dalam pasal 3 ayat 2 sebagai berikut : pengadilan dapat memberi izin kepada seorang suami untuk beristri lebih dari seorang apabila dikehendaki oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Oleh karena itu, ditentukan batas umur untuk kawin yaitu 19 tahun bagi pria dan 16 tahun bagi wanita. Namun demikian dalam keadaan yang sangat memaksa/darurat perkawinan dibawah batas umur paling rendah sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang perkawinan tersebut dimungkinkan, setelah memperoleh dispensasi dari pengadilan Agama atas permintaan orang tua.

Suatu cita-cita setiap orang untuk melaksanakan perkawinan dan menginginkan perkawinan itu berlangsung setiap akhir hayat, karena perkawinan dalam islam bertujuan yaitu :

1. Supaya umat manusia itu hidup dalam masyarakat yang teratur dan tentram, baik lahir maupun batin.
2. Supaya kehidupan dalam suatu rumah tangga teratur dan tertib menuju kerukunan anak-anak yang shaleh, yang berjasa dan berguna kepada kedua orang tua, agama, masyarakat, bangsa, dan negara.
3. Supaya terjalin hubungan yang harmonis antara suami istri, seterusnya hubungan famili, sehingga akan terbentuk ukhuwah yang mendalam yang diridhoi Allah swt.

Apabila pasangan catin ingin melangsungkan perkawinan, maka catin tersebut harus menjalankan administrasi pernikahan yang sah, bukan hanya sah menurut ketentuan agama, tetapi juga harus sesuai dengan hukum Negara. Perkawinan yang sah menurut hukum Negara, wajib dilaporkan dan tercatat pada instansi yang berwenang.

Pencatatan perkawinan merupakan salah satu pelayanan administrasi yang ada pada Kantor Urusan Agama atau KUA. KUA merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Bagi calon pengantin yang ingin mengajukan permohonan administrasi pernikahan harus mendatangi kantor Urusan Agama (KUA). Namun, pada faktanya penyelenggaraan pengajuan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki kendala, dengan dibuktikannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pengajuan administrasi pernikahan, dan belum adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas seperti tidak adanya kepastian yang ditentukan tentang kapan penyelesaian dokumen-dokumen yang

diajukan, serta sarana dan prasarana yang belum memadai seperti luas area parkir, kenyamanan pada ruang tunggu dan pendukung sistem untuk menunjang tugas layanan pada Kantor Urusan Agama.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Penulis dapat merumuskan masalah pokok yang akan menjadi bahasan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimanakah Hasil Analisa Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut : Untuk meneliti dan menganalisis Pelayanan Administrasi Pernikahan pada Kantor Urusan Agama

Hipotesis

Siregar (2013:38), “Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya”.

H_0 (Hipotesis Nol) adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang artinya dalam rumusan hipotesis yang diuji adalah ketidakbenaran variabel X mempengaruhi variabel Y. Sedangkan H_1 (Hipotesis Alternatif) adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H_0 (Hipotesis Nol) : Diduga dari analisis pelayanan administrasi pernikahan tidak adanya peningkatan dalam kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Ilir Barat II Kota Palembang.

H_1 (Hipotesis Alternatif) : Diduga dari analisis pelayanan administrasi pernikahan adanya peningkatan dalam kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Ilir Barat II Kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis adalah proses pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis nol dengan cara membandingkan nilai a tabel distribusinya (nilai kritis) dengan nilai uji statistiknya.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dengan cara uji t dimana :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Menentukan nilai $t_{hitung} : t_{hitung} = \frac{\sqrt{\dots}}{\sqrt{\dots}}$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

LANDASAN TEORI

Pengertian Analisis

Pengertian analisis yang dikemukakan beberapa ahli diantaranya sebagai berikut : Menurut Sugiono (2015:335), yang dimaksud dengan analisis adalah : “kegiatan untuk menemukan pola, atau cara berpikir yang menghubungkan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta diselaraskan dengan keseluruhan.”

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diartikan bahwa pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun yang daerah, permasalahan umum pelayanan antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip good government yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan pelayanan maupun evaluasinya, pelayanan merupakan pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, dan mudah dilaksanakan.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkatan dalam upaya meningkatkan pelayanan, kementerian pendayagunaan aparatur negara menetapkan kebijakan pedoman umum penyusun mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah Pelayanan Administrasi Pernikahan.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5): "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani."

Menurut Moenir (2015:27): "pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat."

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Fungsi dan Tujuan Pelayanan

Dengan pembagian kapasitas pelayanan kepada pelanggan harus berguna untuk makin membagikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai peran dari pelayanan. Tujuan umum yang diberikannya kapasitas pelayanan yang baik ialah agar pelanggan mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan.

Jenis-Jenis Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dana tau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusidan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung atau Tangibles
Merupakan bukti nyata atau kepedulian dalam perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.
2. Keandalan atau Realitibility
Merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap atau Responsiveness
Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan secara langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika

terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau mengurangi kerugian konsumen dengan segera.

4. Jaminan atau Assurance
Merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.
5. Emphaty/empati
Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Groonros dalam Ratminto & Atik Winarsih (2007:67) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan pegawai/karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana pegawai/karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, pegawai/karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personal yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.
5. Evaluasi kinerja, evaluasi kinerja atau penilaian kinerja dikatakan penting mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya termasuk dalam menciptakan Kepuasan Masyarakat yang baik.

Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus berasaskan :

- a. Kepentingan Umum.
- b. Kepastian Hukum.
- c. Kesamaan Hak.
- d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.
- k. Ketepatan Waktu.
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Kriteria Pelayanan Yang Memuaskan

Kembali pada persoalan hak mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan organisasi itu. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau utaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto kopi dll)
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa dibeda-bedakan dalam memperoleh kepentingan yang sama.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah hendaknya diberitahukan, agar masyarakat tidak menunggu untuk alasan yang tidak pasti.

Adapun berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan yang memuaskan harus memenuhi 9 indikator. Indikator-indikator tersebut antara lain :

- a. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur

- c. waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Biayapelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- e. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana.

Pengertian Administrasi Pernikahan

Menurut Kharlie (2013:188): “mengemukakan bahwa Pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hukum, sehingga secara islami tujuan perkawinan akan terwujud pula, dimana islam kali pertama datang menghancurkan semua bentuk perkawinan yang mengarah kepada spesies manusia.

Pernikahan

Nikah atau perkawinan merupakan suatu hal yang sangat penting dan mulia, demi terwujudnya suatu rumah tangga yang teratur, harmonis, dan sejahtera, serta terpeliharanya keturunan. Untuk dapat melakukan perkawinan harus dipenuhi syarat-syarat sahnya perkawinan bagi calon mempelai laki-laki maupun perempuan.

Guna melindungi dan menjamin keabsahan pernikahan yang dilakukan oleh masyarakat, maka kegiatan yang berkaitan dengan perkawinan hendaknya disertai dengan bukti administrasi yang lengkap dan diproses melalui pencatatan yang tertib. Tertib administrasi tersebut meliputi kelengkapan formulir dan tertib proses.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi jika pernikahan di KUA (Kantor Urusan Agama) sebagai berikut :

1. Perkawinan Sesama WNI

- a. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga (KK) untuk calon pengantin (catin) masing-masing 1 (satu) lembar.
- b. Surat pernyataan belum pernah menikah (masih gadis/jejaka) di atas segel/materai bernilai Rp. 10000,- (sepuluh ribu rupiah) diketahui RT, RW dan Lurah setempat.
- c. Fotokopi piagam masuk Islam (jika mualaf).
- d. Surat keterangan untuk nikah dari Kelurahan setempat yaitu Model N1, N2, N4, baik calon suami maupun calon istri.
- e. Pas photo catin ukuran 2-3 masing-masing 4 (empat) lembar ukuran 4-6 masing-masing

1 lembar, bagi anggota ABRI/TNI/POLRI berpakaian dinas.

- f. Bagi yang berstatus duda/janda harus melampirkan Surat Talak/Akta Cerai dari Pengadilan Agama, jika Duda/Janda mati harus ada surat kematian dan surat Model N6 dari Lurah setempat.
- g. Harus ada izin/Dispensasi dari Pengadilan Agama bagi :
 - a) Catin laki-laki yang umurnya kurang dari 19 tahun;
 - b) Catin perempuan yang umurnya kurang dari 16 tahun;
 - c) Laki-laki yang mau berpoligami.
- h. Ijin orang tua (Model N5) bagi catin yang umurnya kurang dari 21 tahun, baik catin laki-laki maupun perempuan.
- i. Bagi anggota TNI/POLRI dan Sipil TNI/POLRI harus ada Izin Kawin dari Pejabat Atasan/Komandan.
- j. Bagi catin yang akan melangsungkan pernikahan keluar wilayah Kecamatan tempat tinggalnya (berdasarkan KTP) harus ada surat Rekomendasi Nikah dari KUA setempat.
- k. Kedua catin mendaftarkan diri ke KUA yang mewilayahi tempat dilangsungkannya akad nikah sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja dari waktu melangsungkan pernikahan.
- l. Bagi WNI keturunan, selain syarat-syarat tersebut dalam poin 1 s/d 10 harus melampirkan foto kopi Akte kelahiran dan status kewarganegaraannya.
- m. Surat keterangan tidak mampu dari Lurah/Kepala Desa bagi mereka yang tidak mampu.

2. Syarat-syarat Perkawinan Campuran (Menikah dengan WNA/Beda Kewarganegaraan)

Bagi WNA (warga negara asing) yang akan melangsungkan pernikahan di Indonesia harus membawa persyaratan administrasi sebagai berikut :

- a. Surat pernyataan belum pernah menikah (masih gadis/jejaka) di atas segel/materai bernilai Rp. 10000,- (sepuluh ribu rupiah) diketahui 2 orang saksi. Bagi yang berstatus duda/ janda harus melampirkan Akta Cerai/surat keterangan carai yang asli dan Salinan putusannya.
 - a) Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
 - b) Surat tanda melapor diri (STMD) dari kepolisian.

- c) Surat Keterangan Model K II dari Dinas Kependudukan (bagi yang menetap lebih dari satu tahun).
- b. Tanda lunas pajak bangsa asing (bagi yang menetap lebih dari satu tahun).
 - a) Keterangan izin masuk sementara (KIMS) dari Kantor Imigrasi.
 - b) Fotokopi passport.
 - c) Surat Keterangan atau izin menikah dari kedutaan/perwakilan diplomatik yang bersangkutan.
 - d) Fotokopi piagam masuk Islam (jika mualaf).
 - e) Semua surat-surat yang berbahasa asing harus diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia oleh penterjemah resmi.

3. Proses Pencatatan Pernikahan

Proses pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, akad nikah dan pencatatannya.

- a) Pemberitahuan kehendak nikah

Dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah (PP) NO. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditetapkan, bahwa setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya kepada pegawai pencatat di tempat perkawinan akan dilangsungkan. Pemberitahuan tersebut dalam pasal 3 ayat (2) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang NO. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditentukan paling lambat 10 hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan. Namun, ada pengecualiannya terhadap jangka waktu tersebut karena satu alasan yang penting diberikan oleh camat (atas nama) Bupati Kepala Daerah.
- b) Pemeriksaan Nikah

Setelah adanya pemberitahuan akan adanya perkawinan prosedur selanjutnya diadakan pemeriksaan yang dilakukan pegawai pencatatan nikah. Sesuai pasal 6 ayat (1) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan, pegawai pencatat meneliti apakah syarat-syarat perkawinan telah dipenuhi dan apakah tidak terdapat halangan baik menurut hukum munahakat ataupun menurut perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pengumuman kehendak nikah

Setelah dipenuhi tata cara dan syarat-syarat pemberitahuan serta tidak ada halangan perkawinan, maka tahap berikutnya adalah

pegawai pencatat perkawinan menyelenggarakan pengumuman. Berdasarkan pasal 8 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pengumuman tentang adanya kehendak melangsungkan perkawinan.

4. Undang-Undang Yang Mengatur Tentang Administrasi Pernikahan

Perkawinan selanjutnya disebut pernikahan, merupakan sebuah lembaga yang memberikan legimitasi seorang pria dan wanita untuk bias hidup dan berkumpul bersama dalam sebuah keluarga. Ketenangan atau ketentruman sebuah keluarga ditentukan salah satunya adalah bahwa pernikahan itu harus sesuai dengan tuntutan syariat Islam (bagi orang Islam). Selain itu, ada aturan lain yang mengatur bahwa pernikahan itu harus tercatat di Kantor Urusan Agama Pencatatan Sipil.

Dalam hal nikah siri ataupun perkawinan yang tidak dicatatkan dalam administrasi Negara mengakibatkan perempuan tidak memiliki kekuatan hukum dalam hak status pengasuh anak, hak waris, dan hak-hak lainnya sebagai istri yang pas, akhirnya sangat merugikan pihak perempuan.

Pada kesempatan ini perlu kami sampaikan beberapa dasar hukum mengenai pencatatan perkawinan/pernikahan, antara lain:

5. Biaya Pernikahan

Berdasarkan peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang biaya pernikahan adalah sebagai berikut:

- a. Nol rupiah bila menikah dibalaik nikah KUA Kecamatan pada hari dan jam kerja.
- b. Rp. 600.000 bila menikah diluar balai nikah, dibayar melalui Bank persepsi atau kantor pos yang telah ditunjuk.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks" kepuasan masyarakat juga ditunjukkan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakara dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

1. Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks

Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah "Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya". Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Sugiyono (2014:60), mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data menurut Sugiyono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka

atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan Kuantitatif yaitu pencairan data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara

sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2).

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah : kualitas (X).

2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan masyarakat (Y)

Definisi Operasional

Pelayanan Publik (X) dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terdiri dari 12 Indikator dan Kepuasan Masyarakat (Y) Dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Terdapat 9 variabel penelitian yang *relevan, valid* dan *reliabel*.

Variabel Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) tersebut dituangkan dalam tabel berikut ini :

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang diambil dalam waktu 3 bulan terakhir dari bulan November 2022 sampai dengan

Januari 2023 yaitu memiliki kapasitas kurang lebih 150 masyarakat.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiono (2014:73) adalah : “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik non probability sampling, dalam penentuan sampel memakai metode sampling incidental. Sampling Incidental merupakan suatu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, atau siapa saja yang nantinya secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, dan apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dijadikan sumber data. Sampel yang akan diambil sebagai responden dalam penelitian ini dapat ditemui langsung di lokasi penelitian yakni ada 132 masyarakat yang mengunjungi Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2014: 156) bahwa pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Sugiyono, 2014:160). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dilakukan penulis dengan melihat kondisi nyata dilapangan tentang fenomena pelayanan administrasi pernikahan
2. Penyebaran Kuesioner (Angket), yaitu peneliti memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian untuk dijawabnya. (Sugiyono,

2014: 162). Kuesioner dalam penelitian ini akan penulis bagikan kepada masyarakat yang dianggap penulis sesuai dengan kriteria responden yang telah penulis tetapkan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Sugiyono (2014:2) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life stories) biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar, patung dan lain lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2014:2) yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, dokumen, majalah dan berbagai bahan yang berhubungan dengan objek penelitian.

Teknik Uji Coba Instrumen

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti akan menggunakan instrument untuk mengumpulkan data, digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian adalah dua, sesuai dengan jumlah variabel yang digunakan.

Selanjutnya pada pembuatan kuesioner, menggunakan skala pengukuran *rating scale*. Menurut Sugiyono (2013:115) *Rating Scale* merupakan data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Sehingga responden dapat menjawab dari pertanyaan-pertanyaan kuantitatif yang telah disediakan oleh peneliti. Berikut pengujian validitas dan reliabilitas yang digunakan oleh peneliti:

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas instrument digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. "Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor," Ghazali (dalam Posaina, 2013:23-24).

"Jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai sig. (probabilitas) < 0.05 maka dikatakan valid, sehingga pertanyaan dapat digunakan untuk analisis data, sedangkan jika nilai sig.

(probabilitas) > 0.05 berarti tidak valid, maka pertanyaan tidak dapat digunakan untuk bahan analisis data," Ghazali (dalam Posaina, 2013:24).

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. " Jika nilai $\alpha < 0.06$ maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian," Ghazali (dalam Posaina, 2013:24).

Dengan nilai $\alpha > 0.06$ yang menunjukkan semua pertanyaan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Pernyataan yang reliabel berarti akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disebarkan beberapa kali. Tingkat *miss perception* dari responden terhadap item-item pernyataan adalah kecil, sehingga konsistensinya atau reliabilitasnya lebih tinggi.

1. Sistem pemberian skor jawaban kuisisioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam kuisisioner yang disebabkan pada masyarakat. Secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik. Adapun sistem penilaian / penskorannya adalah sebagai berikut :

Tabel Pemberian Skor Jawaban Kuisisioner

Huruf	Kategori Jawaban Kuisisioner	Nilai
A	Sangat Baik	4
B	Baik	3
C	Tidak Baik	2
D	Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan SKM

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan tipe kuantitatif dimana dilakukan analisis dengan menggunakan software SPSS (Statistical Product Service Solution) versi 22. Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan mendiskripsikan mengenai Analisis Pelayanan Administrasi Pernikahan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan 2 variabel, independen yang terdiri kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan menjawab perumusan yang ada

yaitu, bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Maka peneliti menyebarkan kuisioner pada 132 responden

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden ini diambil dari masyarakat yang melakukan Pelayanan Pencatatan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang berjumlah 132 orang. Hasil pengisian kuesioner oleh responden menunjukkan bahwa terdapat beberapa karakteristik mengenai responden antara lain berdasarkan kelompok usia dan pendidikan terakhir sebagai berikut :

Berdasarkan tabel didapatkan hasil pengguna layanan pencatatan pernikahan di kantor urusan agama kecamatan Ilir Barat II kota Palembang didapatkan data bahwa 17.4% adalah pengguna layanan dengan usia 15-20 tahun, 23.5% adalah pengguna layanan dengan usia 21-25 tahun, 28.8% adalah pengguna layanan dengan usia 26-30 tahun, 16.7% adalah pengguna layanan dengan usia 31-35 tahun, 13.6% adalah pengguna layanan dengan usia 36-40 tahun.

a) Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun responden berdasarkan pendidikan terakhir yang berjumlah 132 orang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	tidak sekolah	6	4.5	4.5
	SD	6	4.5	9.1
	SMP	14	10.6	19.7
	SMA	75	56.8	76.5
	perguruan tinggi	31	23.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel menunjukan bahwa pengguna layanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang didapatkan data bahwa 4.5% adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir tidak sekolah, 4.5% adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SD, 10.6% adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SMP, 56.8% adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SMA, 23.5% adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi.

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah data yang didapat lapangan memang benar-benar layak untuk diteliti atau tidak. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuisioner tersebut adalah korelasi *product moment*, pada pengujian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

a) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada table sebagai berikut :

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Variabel Kualitas Pelayanan	X1	0.536	0.171	Valid
	X2	0.578	0.171	Valid
	X3	0.566	0.171	Valid
	X4	0.520	0.171	Valid
	X5	0.521	0.171	Valid
	X6	0.519	0.171	Valid
	X7	0.568	0.171	Valid
	X8	0.513	0.171	Valid
	X9	0.555	0.171	Valid
	X10	0.544	0.171	Valid
	X11	0.563	0.171	Valid
	X12	0.459	0.171	Valid

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrument/indicator dengan skor total didapat hasil yang signifikan, dengan r tabel di cari pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 132 maka di dapat r tabel sebesar

0.171. oleh karena itu nilai r hitung lebih besar dari r tabel (korelasi >0.171).

b) Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil uji validitas terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel Kepuasan Masyarakat	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	Y1	0.545	0.171	Valid
	Y2	0.558	0.171	Valid
	Y3	0.553	0.171	Valid
	Y4	0.554	0.171	Valid
	Y5	0.550	0.171	Valid
	Y6	0.555	0.171	Valid
	Y7	0.552	0.171	Valid
	Y8	0.554	0.171	Valid
	Y9	0.551	0.171	Valid

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrument/indicator dengan skor total didapat hasil yang signifikan, dengan r tabel di cari pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 132 maka di dapat r tabel sebesar 0.171. oleh karena itu nilai r hitung lebih besar dari r tabel (korelasi >0.171).

Berdasarkan hasil penelitian dari 132 orang responden yang diteliti, diperoleh hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang dialami responden, yang dapat dilihat pada tabel hasil distribusi frekuensi di bawah ini :

A. Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variable kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

C. Hasil Distribusi Frekuensi Kuesioner

Selanjutnya akan dilakukan proses perhitungan hasil jawaban kuesioner yang berkenaan dengan seluruh pertanyaan yang telah di uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan skala likert.

Tabel Kepastian Hukum

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid Tidak Baik	5	3.8	3.8	3.8
Baik	97	73.5	73.5	77.3
Sangat Baik	30	22.7	22.7	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakansangat baik 30 orang (22.7%), menyatakan baik 97 orang (73.5%),

menyatakan tidak baik 5 orang (3.8%). Penilaian tentang pegawai kua selalu mengutamakan peraturan dan sanksi dalam melakukan pelayanan.

Tabel Kesamaan hak

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid Tidak Baik	22	16.7	16.7	16.7
Baik	98	74.2	74.2	90.9
Sangat Baik	12	9.1	9.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakansangat baik 12 orang (9.1%), menyatakan baik 98 orang (74.2%),

menyatakan tidak baik 22 orang (16.7%). Penilaian tentang pegawai tidak memandang status sosial.

Tabel Keseimbangan hak dan kewajiban

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	1	.8	.8	.8
	Baik	112	84.8	84.8	85.6
	Sangat Baik	19	14.4	14.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 19 orang (14.4%), menyatakan baik 112 orang

(84.8%), menyatakan tidak baik 1 orang (8%). Penilaian tentang apakah pegawai menjalankan hak dan kewajiban sebagai pemberi layanan.

Tabel Profesional

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	9	6.8	6.8	6.8
	Baik	99	75.0	75.0	81.8
	Sangat Baik	24	18.2	18.2	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 24 orang (18.2%), menyatakan baik 99 orang (75.0%),

menyatakan tidak baik 9 orang (6.8%). Penilaian tentang apakah pegawai Kua selalu professional dalam melakukan pelayanan.

Tabel Partisipatif

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	24	18.2	18.2	18.2
	Baik	89	67.4	67.4	85.6
	Sangat Baik	19	14.4	14.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 19 orang (14.4%), menyatakan baik 89 orang (67.4%),

menyatakan tidak baik 24 orang (18.2%). Penilaian tentang pegawai selalu bisa berkerja sama dengan masyarakat.

Tabel Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	38	28.8	28.8	28.8
	Baik	86	65.2	65.2	93.9
	Sangat Baik	8	6.1	6.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 8 orang (6.1%), menyatakan baik 86 orang (65.2%),

menyatakan tidakbaik 38 orang (28.8%). Penilaian tentang apakah pegawai tidak membeda- bedakan antara sesama masyarakat.

Tabel Keterbukaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	9	6.8	6.8	6.8
	Baik	109	82.6	82.6	89.4
	Sangat Baik	14	10.6	10.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 14 orang (10.6%), menyatakan baik 109 orang

(82.6%), menyatakan tidak baik 9 orang (6.8%). Penilaian tentang apakah pemberi layanan tidak menutupi tentang informasi yang ada.

Tabel Akuntabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	11	8.3	8.3	8.3
	Baik	95	72.0	72.0	80.3
	Sangat Baik	26	19.7	19.7	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 26 orang (19.7%), menyatakan baik 95 orang (72.0%), menyatakan tidak baik 11 orang (8.3%). Penilaian tentang pegawai Kua bertanggung jawab dalam pelayanan.

Tabel Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	58	43.9	43.9	43.9
	Baik	67	50.8	50.8	94.7
	Sangat Baik	7	5.3	5.3	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 7 orang (5.3%), menyatakan baik 67 orang (50.8%), menyatakan tidak baik 58 orang (43.9%). Penilaian tentang bagaimana pemanfaatan pada saranan dan prasaranan bagi kenyamanan selama melakukan pelayanan.

Tabel Ketepatan Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	7	5.3	5.3	5.3
	Baik	112	84.8	84.8	90.2
	Sangat Baik	13	9.8	9.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 13 orang (9.8%), menyatakan baik 112 orang (84.8%), menyatakan tidak baik 7 orang (5.3%). Penilaian tentang apakah pegawai tepat waktu dalam melayani.

Tabel Cepat, Mudah, dan Terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	12	9.1	9.1	9.1
	Baik	105	79.5	79.5	88.6
	Sangat Baik	15	11.4	11.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 15 orang (11.4%), menyatakan baik 105 orang (79.5%), menyatakan tidak baik 12 orang (9.1%). Penilaian tentang apakah pelaksanaan dalam pelayanan pegawai cepat melayani.

A. Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	8	6.1	6.1	6.1
	Baik	78	59.1	59.1	65.2
	Sangat Baik	46	34.8	34.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 46 orang (34.8%), menyatakan baik 78 orang (59.1%),

menyatakan tidak baik 8 orang (6.1%). Penilaian tentang Kemudahan persyaratan yang digunakan.

Tabel Produk spesifikasi jenis pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	.8	.8	.8
	Tidak Baik	59	44.7	44.7	45.5
	Baik	58	43.9	43.9	89.4
	Sangat Baik	14	10.6	10.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 14 orang (10.6%), menyatakan baik 58 orang (43.9%), menyatakan tidak baik 59 orang (44.7%).

Menyatakan sangat tidak baik 1 orang (8%). Penilaian tentang pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tabel Kompetensi pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	.8	.8	.8
	Tidak Baik	27	20.5	20.5	21.2
	Baik	72	54.5	54.5	75.8
	Sangat Baik	32	24.2	24.2	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakan sangat baik 32 orang (24.2%), menyatakan baik 72 orang (54.5%), menyatakan tidak baik 27 orang (20.5%) dan yang

menyatakan sangat tidak baik 1 orang (8%). Penilaian tentang pegawai KUA mempunyai kemampuan dan memahami keluhan masyarakat.

Tabel Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Tidak Baik	24	18.2	18.2	18.2
	Baik	74	56.1	56.1	74.2
	Sangat Baik	34	25.8	25.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakansangat baik 34 orang (25.8%), menyatakan baik 74 orang (56.1%),

menyatakan tidak baik 24 orang (18.2%). Penilaian tentang pegawai kua dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Tabel Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	1.5	1.5	1.5
	Tidak Baik	63	47.7	47.7	49.2
	Baik	53	40.2	40.2	89.4
	Sangat Baik	14	10.6	10.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakansangat baik 14 orang (10.6%), menyatakan baik 53 orang (40.2%), menyatakan tidak baik 63 orang (47.7%) dan yang

menyatakan sangat tidak baik 2 orang (1.5%). Penilaian tentang pegawai memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan saran dan masukan.

Tabel Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid Sangat Tidak Baik	3	2.3	2.3	2.3
Tidak Baik	66	50.0	50.0	52.3
Baik	58	43.9	43.9	96.2
Sangat Baik	5	3.8	3.8	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Berdasarkan tabel diatas dari 132 responden menunjukkan yang menyatakansangat baik 5 orang (3.8%), menyatakan baik 58 orang (43.9) menyatakan tidak baik 66 orang (50.0%) dan yang menyatakan sangat tidak baik 3 orang (2.3%). Penilaian tentang apakah sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai.

sebesar 3,21, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai NRR per unsur 2,64, kompetensi pelaksana memiliki nilai NRR perunsur sebesar 3,02, perilaku pelaksana memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,07, penanganan pengaduan memiliki nilai NRR per unsur sebesar 2,59, serta sarana dan pr sa na memiliki nilai NRR per unsur sebesar 2,49.

D. Hasil Analisis Data

Adapun hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji sebagai berikut.

A. Uji Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Data pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat per unsur sebagai berikut:

a) Nilai Perunsur Kepuasan Masyarakat Nilai Perunsur Kepuasan Masyarakat

Pada tabel diatas dapat diketahui nilai per unsur persyaratan sebesar 434, prosedur memiliki nilai per unsur sebesar 442, waktu penyelesaian memilik nilai per unsur sebesar 422, biaya/tarif memiliki nilai per unsur 425, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai per unsur 349, kopetensi pelaksana memiliki nilai Perunsur sebesar 399, perilaku pelaksana memiliki nilai per unsur sebesar 406, penanganan pengaduan memiliki nilai per unsur sebesar 343, serta sarana dan Sarana memiliki nilai per unsur sebesar 329.

Nilai Rata-rata Perunsur

Nilai rata-rata (NRR) per unsur diperoleh dari hasil perhitungan nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden sebanyak 132 responden.

Tabel Nilai Rata-rata Perunsur

Pada table diatas dapat diketahui nilai NRR per unsur persyaratan sebesar 3,28, prosedur memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,34, waktu penyelesaian memilik nilai NRR per unsur sebesar 3,19, biaya/tarif memiliki nilai NRR per unsur

b) Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilai rata-rata tertimbang didapat dari hasil perhitungan NRR per unsur dikalikan dengan nilai penimbang (0,11), dapat diketahui nilai NRR tertimbang persyaratan sebesar 0,36 prosedur memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,36, waktu penyelesaian memilik nilai NRR tertimbang sebesar 0,35, biaya/tarif memiliki nilai NRR tertimbang 0,35, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai NRR tertimbang 0,29, kopetensi pelaksana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,33, perilaku pelaksana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,34, penanganan pengaduan memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,28, serta sarana dan prasarana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,27. Total keseluruhan dari NRR tertimbang adalah 2,93.

c) Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat didapat dari hasil total NRR Tertimbang x 25 Hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 25 = 2,93 \times 25$$

Pada hasil hitung diatas diperoleh tingkat kepuasan masyarakat sebesar 73,25 pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

Dari masing-masing nilai SKM dari setiap unsur yang mengacu pada indikator Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

B. Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	13.743	2.990	.361	4.596	.000
Kualitas Pelayanan	.363	.082		4.412	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : *Pengelolaan Data Primer (SPSS.22)*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian menunjukkan variable X (kualitas pelayanan) diperoleh nilai t hitung 4.412 dengan tingkat signifikansi 0.000. dengan demikian apabila dibandingkan dengan t tabel, maka t hitung yaitu 4.412 > 0.171. nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05. hal ini dapat diartikan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan hipotesis statistik :

1. Jika $H_0 : \rho = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika $H_a : \rho \neq 0$, jika tidak sama dengan kurang atau lebih kurang dari nol maka dapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap

rumusan masalah penelitian, berdasarkan permasalahan ini maka hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

kepuasan masyarakat.

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan di atas, maka dinyatakan r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (H_0) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Nilai yang didapat adalah positif yang artinya koefisien tersebut dapat digeneralisirkan atau dapat berlaku pada keseluruhan populasi dimana sampel 132 orang tersebut diambil.

C. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variable dependen dapat kita lihat sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate
1	.361 ^a	.130	.124	2.980

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber Data : *Pengelolaan Data Primer (SPSS.22)*

Bagian ini menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang berfungsi untuk memprediksi besarnya presentase pengaruh terhadap variable terikat. Dari tabel di atas dapat terlihat R Square sebesar .130 yang artinya jika dikuadratkan dengan hasil korelasi yang dikalikan 100%, maka didapat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 13.0% sementara sisanya ($100\% - 13.0\% = 0.87\%$) dipengaruhi variable lain seperti: kepemimpinan, lingkungan.

Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada 132 Responden yaitu masyarakat yang melakukan pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

A. Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang

Nilai SKM yang didapat menunjukkan secara keseluruhan masyarakat merasa bahwa kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Kecamatan Ilir Barat II berada pada kategori baik. Ada 12 unsur dalam kualitas pelayanan yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu. Adapun hasil yang didapat dari ke 12 unsur tersebut yaitu sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator "Kepentingan Umum" yaitu pemberi pelayanan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau

golongan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut di tunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 59,8% atau sebanyak 79 responden memberikan penilaian baik terhadap kepentingan umum sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Kepastian Hukum” yaitu memberikan jaminan hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut di tunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 73,5% atau sebanyak 97 responden memberikan penilaian baik terhadap Kepastian Hukum sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Kesamaan hak” yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender dan status ekonomi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 74,2% atau sebanyak 98 responden memberikan penilaian baik terhadap Kesamaan hak sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Keseimbangan hak dan kewajiban” yaitu pemberian pelayanan pegawai KUA menjalankan hak dan kewajiban sebagai pemberi layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 84,8% atau sebanyak 112 responden memberikan penilaian baik terhadap keseimbangan hak dan kewajiban sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Profesional” yaitu pihak yang terlibat dalam Pelayanan haruslah bersikap profesional di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 75,0% atau sebanyak 99 responden memberikan penilaian baik terhadap Profesional sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Partisipatif” yaitu pegawai selalu bisa bekerja sama dengan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 67,4% atau sebanyak 89 responden memberikan penilaian baik terhadap

Partisipatif sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Persamaan perlakuan” yaitu semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus Mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 66,2% atau sebanyak 86 responden memberikan penilaian baik terhadap Persamaan perlakuan sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Keterbukaan” yaitu seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus Terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 82,6% atau sebanyak 109 responden memberikan penilaian baik terhadap Keterbukaan sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Akuntabilitas” yaitu bertanggung jawab dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 72,0% atau sebanyak 95 responden memberikan penilaian baik terhadap Akutabilitas sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” yaitu pemanfaatan sarana dan prasarana bagi kenyamanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 50,80% atau sebanyak 67 responden memberikan penilaian baik dan yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 43,9% sebanyak 58 responden terhadap Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur “Ketepatan waktu” yaitu cepat dan tepat waktu dalam melayani di Kantor Urusan Agama Kecamatan Iilir Barat II berada dikategorikan “B” hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan distribusi frekuensi sebesar 84,8% atau sebanyak 112 responden memberikan penilaian baik terhadap ketepa waktu sesuai dengan azaz-azaz pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009.

B. Kepuasan masyarakat di kantor urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat (SKM) unit penyelenggaraan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut.

Hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobos tertimbang. Didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 2,93. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi nilai indeks kualitas pelayanan. Dalam Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25. Didapatkan nilai, yaitu: $2,93 \times 25 = 73,25$.

Persyaratan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 82,00 yang berarti masuk dalam kategori "A". Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 83,5 yang berarti masuk dalam kategori "A". Waktu penyelesaian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 79,75 yang berarti masuk dalam kategori "B". Biaya/Tarif di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 80,25 yang berarti masuk dalam kategori "B" Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 66,00 yang berarti masuk dalam kategori "B". Kompetensi pelayanan di Kantor Urusan Agama.

Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 75,5 yang berarti masuk dalam kategori "B" Perilaku pelaksana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 76,75 yang berarti masuk dalam kategori "B". Penanganan pengaduan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 64,75 yang berarti masuk dalam kategori "B". Sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II memiliki nilai konversi sebesar 62,25 yang berarti masuk dalam kategori "C".

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini

adalah hasil analisa pelayanan administrasi pernikahan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang. Berdasarkan uji determinasi menunjukkan Nilai R 0,361 atau 36.1%. Kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 13% sementara sisanya ($100\% - 13\% = 87\%$) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan dan lain-lain.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran bagi pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memang sudah baik. Ada baiknya ditingkatkan lagi guna mendapatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Ada baiknya untuk ditambah sarana dan prasarana terutama pada ruang pelayanan seharusnya tidak menyatu dengan ruang kerja pegawai sebaiknya dibuat terpisah agar masyarakat merasa lebih nyaman sehingga kepuasan masyarakat akan bernilai positif dimata masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka setia.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2011. *Hukum Perkawinan Islam: Perspektif Fikih dan Hukum Positif*. Yogyakarta: UII Press.
- Azwar. 2019. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servquel*. Riau: Universitas Muhammadiyah
- Batinggi. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bungin M. Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Organisasi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 16 Tahun 2014. *Tentang Pelayanan Prima Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Kharlie, Ahmad Tholabi. 2013. *Hukum Keluarga Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Koro, Abdi. 2012. *Perlindungan Anak di Bawah Umur dalam Perkawinan Usia Muda dan Perkawinan Siri*. Bandung: PT. Alumni.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggara Administrasi.
Peraturan Perundang-undangan Nomor 22 Tahun 1946 Tentang Administrasi Perkawinan.
Santoso S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*. Jakarta: Alex Media Komputindo Gramedia.

Sinambela, Lijan Poltak.Dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta S.
Supardi, dkk. 2022. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya negara.

