KUALITAS PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

Muhammad Amin Badali

NPM : 2023027

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	:	Muhammad Amin Badali
NPM	:	2023027
Program Studi	:	Administrasi Publik
Judul Skripsi	:	**KUALITAS PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 31 Oktober 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 19921104 2015091 021

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.A.P.
NUPTK. 5636753654130102

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhmmad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulilah, atas Rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA".** Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP., CIQnR. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.A.P. sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Selamat Riadi, S.Sos, M.A.P. sebagai Dosen Penguji II yang juga telah banyak membantu, memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen beserta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi peneliti.
6. Bapak H. Rahmani Abdi, S.S.,M.PD selaku Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Pegawai dan Penghulu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan yang yang telah memberikan data dan masukan terkait penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Masyarakat yang bersedia membantu dan memberikan saran dan masukkan akan kelancaran proses ini.
8. Kepada Kedua orang tua serta seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa, juga atas dukungan moral dan moril.
9. Kepada seluruh teman-teman, sahabat, dan semua pihak yang turut membantu lancarnya proses penyelesaian proposal skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan pengarahan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan ganjaran pahala dari Allah SWT. Terlepas dari itu, peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki sehingga mungkin dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari teknik penulisan maupun penguraian materi.

Akhir kata, peneliti berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi bagi peneliti dan semua pihak yang membutuhkannya.

Amuntai, 9 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 5
C. Rumusan Masalah 6
D. Tujuan Penelitian 6
E. Manfaat Penelitian 6
BAB II LANDASAN TEORI 8
A. Penelitian Terdahulu 8
B. Tinjauan Teoritis 10
C. Kerangka Pemikiran 22
BAB III METODE PENELITIAN 25
A. Lokasi Penelitian 25
B. Pendekatan Penelitian 25
C. Tipe Penelitian 26
D. Data dan Sumber Data 26
E. Desain Operasional Penelitian 28
F. Teknik Pengumpulan Data 30
G. Teknik Analisis Data 31
H. Uji kredibilitas Data 34
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian 28

Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian 29

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bagian penting dalam kerja pemerintahan karena langsung terkait dengan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat. Pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyelesaikan tugasnya dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aturan yang berlaku. Pelayanan publik bisa berupa pemberian barang, pemberian jasa, atau pelayanan administratif. Masyarakat dalam menjalankan suatu pelayanan tidak hanya membutuhkan hasil yang diberikan, tetapi juga proses yang jelas, mudah dimengerti, tepat waktu, serta didukung oleh sikap petugas yang ramah dan profesional.

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan berkaitan dengan cara pelayanan diberikan kepada masyarakat serta seberapa baik pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan orang yang menerima pelayanan tersebut. Menurut Ibrahim seperti yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Selanjutnya, Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan

sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jadi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang didapat masyarakat, tetapi juga oleh cara dan proses pelayanan itu diberikan.

Pelayanan publik juga meliputi pelayanan administratif yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen dan administrasi tertentu. Salah satu pelayanan administratif yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat adalah pelayanan pernikahan. Pelayanan pernikahan tidak hanya tentang mencatat pernikahan, tetapi juga memberikan informasi mengenai syarat, dokumen yang diperlukan, prosedur, serta langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pernikahan harus jelas, tepat, mudah dipahami, dan didukung oleh petugas yang mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik.

Pelayanan pernikahan bagi masyarakat yang beragama Islam salah satunya dilakukan melalui Kantor Urusan Agama (KUA) di tingkat kecamatan. KUA adalah unit kerja teknis di Kementerian Agama yang memberikan pelayanan bimbingan kepada masyarakat dalam hal keagamaan Islam. Salah satu tugas KUA adalah memberikan pelayanan, mengawasi, mencatat pernikahan, serta membuat laporan mengenai pernikahan dan perceraian. Dengan fungsi tersebut, KUA menjadi salah satu lembaga pemerintah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan layanan terkait pernikahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di KUA sangat penting untuk diperhatikan, terutama dalam memberikan layanan pernikahan kepada masyarakat.

Petugas KUA dalam memberikan layanan pernikahan tidak hanya bertugas menyelesaikan urusan administrasi, tetapi juga harus memberikan informasi dan layanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Masyarakat yang akan melangsungkan pernikahan perlu mengetahui informasi mengenai syarat-syarat, dokumen yang dibutuhkan, langkah-langkah, serta proses pendaftaran pernikahan. Selain itu, cara petugas berbicara dan sikap mereka juga mempengaruhi proses pelayanan karena masyarakat bersinggungan langsung dengan petugas saat mendapatkan layanan.

Pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait pencatatan pernikahan bagi umat Islam. Pelayanan itu dilakukan dalam beberapa langkah, yaitu pendaftaran kehendak menikah, pemeriksaan menikah, pelaksanaan akad menikah, dan pencatatan menikah. Dalam prosesnya, KUA memberikan pelayanan administrasi dan informasi kepada calon pengantin mengenai persyaratan serta tahapan yang harus dilalui hingga akta pernikahan tercatat dan dokumen pernikahan diberikan kepada pasangan. Pelayanan tersebut merupakan bagian dari tugas KUA dalam memberikan bimbingan kepada masyarakat beragama Islam, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 tentang struktur dan tata kerja Kantor Urusan Agama, serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2024 tentang pencatatan pernikahan.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan

beberapa permasalahan terkait pelayanan pernikahan yang layak untuk diteliti lebih lanjut sebagai berikut:

Pertama, ada perbedaan cara masyarakat merespons sikap petugas saat memberikan layanan. Beberapa orang merasa bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cukup baik. Namun, ada juga orang yang merasa kurang nyaman dengan cara penyampaian petugas yang dirasakan cukup tegas saat memberikan layanan. Kondisi itu bisa membuat sebagian orang merasa tidak nyaman saat berbicara dengan petugas dan ingin tahu lebih lanjut tentang pelayanan pernikahan yang mereka terima. Kondisi ini menunjukkan bahwa cara petugas berbicara dan memberikan layanan adalah salah satu hal yang penting diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan, terutama dalam aspek *Assurance* dan *Empathy*.

Kedua, belum tersedia fasilitas seperti banner, papan informasi, atau media informasi lainnya yang secara khusus menjelaskan persyaratan berkas yang harus disiapkan serta langkah-langkah atau prosedur dalam melakukan pencatatan nikah yang mudah dibaca oleh masyarakat. Kondisi itu membuat sebagian orang masih harus datang langsung ke KUA Kecamatan Sungai Pandan untuk mencari informasi, meminta bantuan ketua desa, bertanya kepada keluarga atau teman yang sebelumnya pernah mengurus pernikahan, atau mencari informasi melalui media online seperti Google. Hal itu menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan informasi yang jelas dan mudah diperoleh mengenai persyaratan serta langkah-langkah untuk mendaftarkan pernikahan. Ketersediaan media informasi itu terkait dengan

aspek *Tangibles*, sedangkan kejelasan informasi yang diberikan terkait dengan *Reliability* dalam pelayanan.

Ketiga, KUA Kecamatan Sungai Pandan sudah memiliki akun Instagram sebagai salah satu cara untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun, berdasarkan pengamatan awal, belum ada postingan atau penekanan khusus seperti "Layanan Nikah" yang mengelompokkan informasi mengenai syarat-syarat, berkas yang diperlukan, serta langkah-langkah untuk mencatat pernikahan. Padahal, dengan fitur tersebut, masyarakat bisa lebih mudah mendapatkan informasi tentang pelayanan nikah tanpa perlu mencari postingan satu per satu. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi tentang layanan pernikahan masih bisa dipertimbangkan lagi, terutama dalam hal kemudahan mendapatkan informasi dan fasilitas pendukung layanan pada aspek fisiknya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik mengangkat judul tentang: **"Kualitas Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara".**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan yang digunakan agar penelitian lebih terarah pada masalah yang ingin diteliti. Berdasarkan judul dan latar belakang penelitian, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.Kualitas tersebut dinilai berdasarkan lima dimensi dari model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, seperti yang disebutkan dalam Hardiyansyah (2018:63), yaitu:

1. *Tangibles (Berwujud).*
2. *Reliability (Kehandalan).*
3. *Responsiveness (Ketanggapan).*
4. *Assurance* (Jaminan).
5. *Empathy (Empati).*

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan bisa membantu perkembangan ilmu Administrasi Publik, terutama dalam mempelajari sejauh mana kualitas pelayanan publik di berbagai lembaga pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian lain yang membahas tentang

kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan saran kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan pernikahan, terutama dalam hal sikap dan komunikasi petugas serta menyediakan informasi pelayanan yang jelas dan mudah dicari oleh masyarakat.Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat mengenai layanan pernikahan yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah salah satu bahan yang digunakan untuk membandingkan dan menjadi acuan dalam penelitian saat ini. Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini tentang kualitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama adalah sebagai berikut.

1. **Bayu Febryanto dan Saipul (2024)** dalam penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran."** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan dengan lima dimensi, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.* Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di empat aspek yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* berjalan dengan baik. Namun, di bagian *Tangibles* masih ada beberapa kelemahan yang terkait dengan fasilitas pelayanan, seperti kondisi ruangan, komputer, kursi, serta lemari arsip. Selain itu, ada hambatan dalam hal mengakses dan menemukan arah untuk menuju tempat layanan tersebut. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya membahas kualitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori SERVQUAL. Perbedaannya terjadi karena lokasi penelitian dan fenomena yang diteliti berbeda. Penelitian oleh Bayu Febryanto dan Saipul dilakukan di KUA

Kecamatan Palaran, sedangkan penelitian ini dilakukan di KUA Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. **Salsabila, Arpandi, dan Selamat Riadi (2025)** dalam penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan."** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, serta mengacu pada lima aspek kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *Tangibles*, pelayanan secara keseluruhan cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan, seperti papan informasi yang belum mudah dijangkau, jumlah komputer dan kursi yang terbatas, serta fasilitas lainnya yang belum memadai. Masih ada masalah dalam konsistensi dan kejelasan informasi pada aspek *Reliability*, sehingga bisa menyebabkan kebingungan bagi masyarakat. *Responsiveness*-nya masih cukup kurang baik, sedangkan *Assurance* dan *Empathy*-nya tergolong cukup baik. Penelitian ini sama seperti penelitian sebelumnya dalam hal membahas kualitas pelayanan pernikahan di KUA, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, serta mengacu pada lima dimensi SERVQUAL. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fenomena penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di KUA Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di KUA Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pernikahan di KUA bisa dilihat dari berbagai aspek pelayanan,

terutama dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Penelitian ini menerapkan teori yang sama tetapi dengan lokasi dan fenomena yang berbeda. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut,dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah salah satu hal penting dalam pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan orang yang menerima pelayanan itu.

Gasper dalam Sulistiyowati (2018:14-15) mengatakan bahwa Secara konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Garvin dan Davis, seperti yang dikutip oleh Sulistiyowati (2018:15), mendefinisikan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi yang menunjukkan sejauh mana suatu produk atau pelayanan baik atau buruk, yang dilihat dari seberapa cocoknya dengan standar, kebutuhan, dan harapan dari orang yang menerima pelayanan itu.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sunambela, dkk (2019:5) 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.

Menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2019:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lainn dengan secara langsung.

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018:14), Pelayanan/*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen (Harbani Pasolong, 2019:147).

3 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang bearti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang bearti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang bearti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019:5).

Inu dan kawan-kawan dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2019:5), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Soejono Soekanto dalam Juariyah (2019:8) publik adalah kelompok yang tidak merupakan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi. Dengan demikian tingkah laku pribadi daripada kelakuan publik didasarkan pada tingkah laku atau perilaku individu.

Menurut Mayor Polak dalam Juariyah (2019:8) publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap sesuatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar. Selanjutnya dikemukakan dalam publik kurang ada segusti dan mengekor tanpa berpikir, tetapi sebaliknya ada diskusi sosial secara rasional atau sekurang-kurangnya ada kecenderungan untuk berpikir secara rasional.

Menurut Emory S. Bogardus dalam Juariyah (2019:8) publik adalah sejumlah orang yang dengan suatu cara mempunyai pandangan yang sama

mengenai suatu masalah. Sejumlah orang tersebut antara yang satu dengan yang lain dapat tidak kenal mengenali satu sama lain, akan tetapi sebenarnya mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap sesuatu masalah.

4 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:219).

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lijan Poltak Sunambela, et al., 2019:5).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

5 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim, seperti yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat (Lailul Mursyidah, et al, 2020:34).

Menurut Albrecht et. Al dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:82) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi pelayanan yang diterapkan dan pelanggan penerima pelayanan, metode penyampaian pelayanan dan lembaga pengelola pelayanan.

Menurut Ibrahim dalam Dean Destyarama dkk (2018:122) mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas

pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.

b. Petugas melayani dengan sikap ramah.

c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

d. Petugas melayani dengan tidak dikriminatif (membedakan).

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2018:69) dalam rangka meningkatkankualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indicator yang harus diperhatikan:

a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan „hati esok lebih baik dari hari ini".

b. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.

c. *Recoveryi* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengenai keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelanggan; dan mendengar keluhan pelanggan.
d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
e. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus-menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.
f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indicator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz dalam Hardiyansyah (2018:70), Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

a. Ketepatan waktu pelayanan;
b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan,maupun penanganan keluhan;
e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan flesibilitas/penanganan permintaan khusus;
i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Menurut Brown dalam Moenir dalam Hardiyansyah (2018:70) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
b. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
c. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;

d. *Tangibel,* yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Menurut Levine et. al. dalam Hardiyansyah (2018:72), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *Responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*.

a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
b. *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu a dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

7. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah pedoman yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik agar ada kejelasan dan kepastian dalam setiap proses pelayanan.

Hardiyansyah(2018:36) menyatakan bahwa Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan hal penting dalam menilai kualitas pelayanan karena memberi panduan bagi penyelenggara dan memberi informasi kepada masyarakat tentang pelayanan yang akan diterima.

8. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah:

a. Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur.
b. Kemampuan aparatur.
c. Pengawasan/kontrol.
d. Perilaku birokrasi/aparatur.
e. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim
b. komunikasi organisasidan aliran informasi.
a. Restrukturisasi organisasi (Hardiyansyah, 2018:82).

Berikut adalah faktor-faktor tambahan yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik:

a. Budaya Organisasi
b. Kepemimpinan
c. Pengawasan dan Akuntabilitas
d. Partisipasi Masyarakat
e. Insentif dan Kesejahteraan (Mahmudi, 2015:211).

9. Kualitas Pelayanan Nikah

Pelayanan nikah adalah salah satu jenis pelayanan administratif yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat. Layanan tersebut meliputi proses mendaftarkan niat menikah, mengecek persiapan

pernikahan, melangsungkan upacara akad pernikahan, serta mencatat pernikahan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan, proses pencatatan pernikahan dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pelaksanaan akad nikah, dan pencatatan nikah.

Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 juga menyatakan bahwa pendaftaran kehendak perkawinan dapat dilakukan di KUA yang akan menjadi tempat pelaksanaan pernikahan atau secara online melalui SIMKAH. Dalam proses tersebut, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas KUA memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam memberi informasi, memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen, serta memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemeriksaan pernikahan dilakukan agar bisa memastikan semua dokumen dan syarat yang dibutuhkan lengkap dan benar.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pernikahan dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Sungai Pandan kepada masyarakat dalam proses pengurusan pernikahan. Untuk menilai tingkat pelayanan tersebut, digunakan lima aspek berdasarkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry seperti yang disebutkan dalam Hardiyansyah (2018:63).Kelima aspek tersebut adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.*

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah salah satu cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat adalah melalui pelayanan administratif di Kantor Urusan Agama.

Pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama didasarkan pada aturan hukum yang mengatur cara mendaftarkan pernikahan. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan menyebutkan bahwa proses pencatatan pernikahan mencakup beberapa tahapan, yaitu pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pelaksanaan akad nikah, dan pencatatan nikah.

Dalam memberikan layanan pernikahan kepada masyarakat, kualitas layanan tersebut menjadi hal yang penting dan perlu diperhatikan. Untuk menilai seberapa baik pelayanan nikah di KUA Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dijelaskan oleh Hardiyansyah (2018:63). Teori tersebut terdiri dari lima aspek, yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

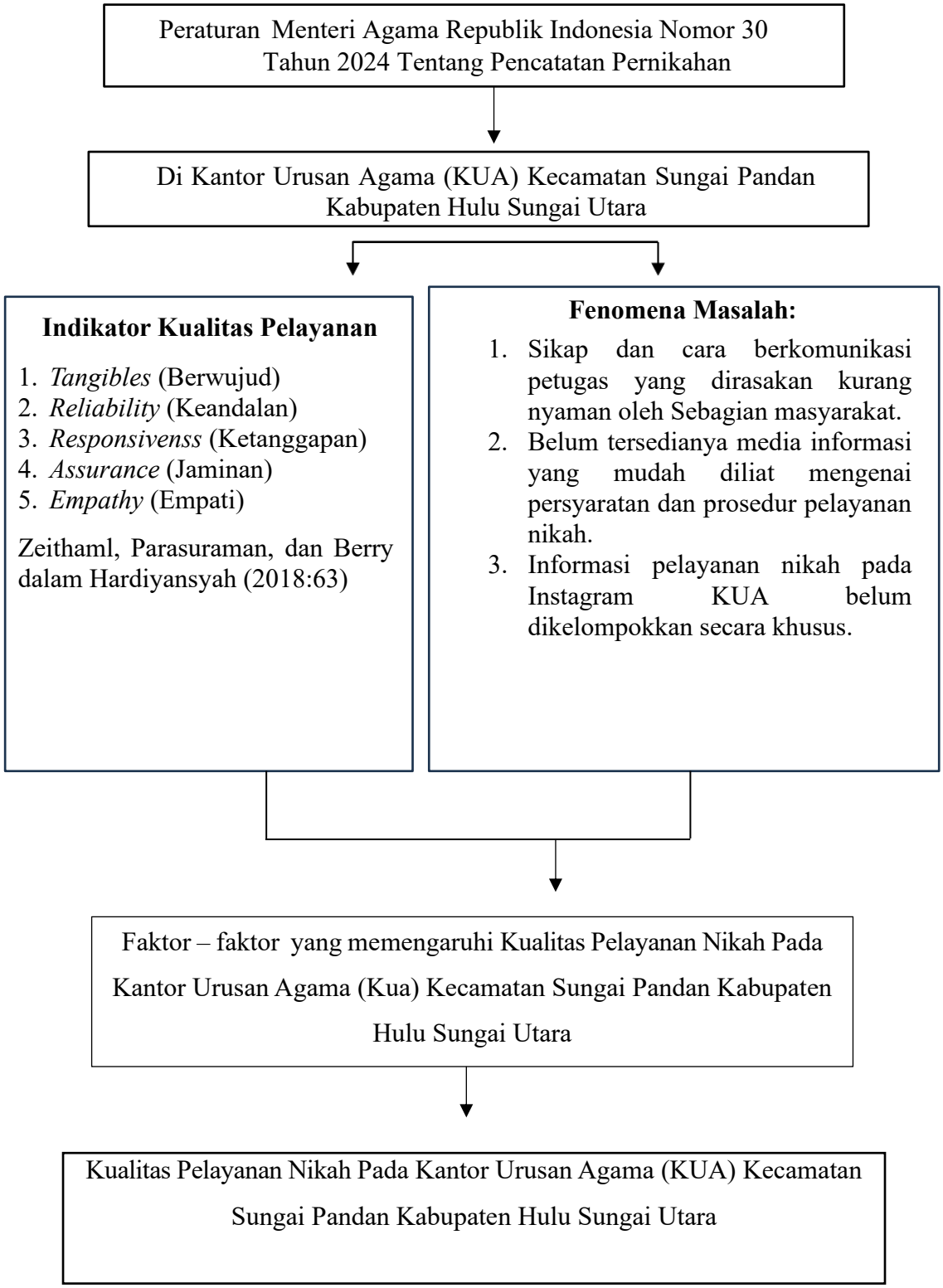
Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, terdapat beberapa fenomena dalam pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu:

1. Beberapa orang merasa kurang nyaman dengan cara penyampaian petugas yang dirasa cukup tegas saat memberikan layanan.
2. Belum adanya media informasi yang mudah diakses mengenai persyaratan dan prosedur pernikahan, sehingga masyarakat masih harus mencari informasi tersebut melalui petugas KUA, aparat desa, keluarga, atau media lainnya.
3. KUA Kecamatan Sungai Pandan sudah punya akun Instagram, tetapi informasi tentang layanan pernikahan belum disusun secara terpisah, misalnya melalui fitur Sorotan atau *Highlight* khusus "Layanan Nikah".Karena itu, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pernikahan masih sulit ditemukan secara langsung.

Berdasarkan teori dan fenomena tersebut, maka desain kerangka pemikiran dari peneliti adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian. Penelitian berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan 71455.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Sugiyono dalam M. Sobry Sutikno dkk (2020:5), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksprimen) di mana penelitin adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Bogdan dan Taylor dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang

diamati.Moleong dalam Abdul F. Nasution (2023:34) Penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek Penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi 35 dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci dan data yang dikumpulkan lebih bersifat deskriptif berupa kata-kata atau gambar serta menekankan pada proses dan makna. Sementara itu, Arikunto menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lainnya yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena tidak bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel atau melakukan pengukuran secara angka, tetapi untuk mendeskripsikan secara detail kondisi kualitas pelayanan nikah berdasarkan data yang didapat melalui wawancara, pengamatan, dan dokumen.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data

   a. Data Primer

      Menurut Abdul F. Nasution (2023) data penelitian primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung atau dari tangan pertama. Data primer ini berupa data-data yang otentik, objektif, dan reliabel, karena data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu permasalahan. Data primer ini bisa berupa hasil wawancara dengan subjek, hasil angket, hasil tes, dan sebagainya.

   b. Data Sekunder

      Menurut Abdul F. Nasution (2023) data penelitian sekunder adalah data-data yang bukan didapatkan atau diperoleh dari subjek penelitian atau sumber pertama yang digunakan untuk penelitian. Data sekunder ini bersifat pelengkap dan penguat dari data primer.

2. Sumber Data

      Menurut Kaelan dalam Sapto Haryoko (2020:109), mengatakan bahwa “sumber data dalam penelitian kualitatif adalah mereka yang disebut dengan sampel, narasumber, informan, partisipan, teman, guru, dan apa saja dimana data diperoleh dalam penelitian kualitatif”. Sumber data yang dipilih yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dilakukan oleh peneliti sendiri yang didasarkan pada ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Imam Machali. 2021: 74).

      Berikut ini adalah informan penelitian yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala KUA Kecamatan Sungai Pandan	1
2.	Petugas/Pegawai KUA yang memberikan pelayanan nikah	3
3.	Penghulu/Petugas yang berkaitan dengan pelayanan nikah	3
4.	Masyarakat yang pernah menerima pelayanan nikah	6
TOTAL		**13**

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (V.Wiratna Sujarweni. 2020).

Dimensi dan indikator yang digunakan mengacu pada teori tentang kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, seperti yang dijelaskan oleh Hardiyansyah (2018:63). Teori tersebut terdiri dari lima dimensi berikut:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018:63).	*Tangibles* (Berwujud)	1. Ketersediaan media informasi. 2. Kejelasan informasi.
	Reliability (Kehandalan)	1. Kemampuan Petugas. 2. Pelaksanaan sesuai ketentuan/SOP.
	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Kesediaan membantu masyarakat. 2. Kecepatan merespons. 3. Kesediaan menjawab pertanyaan.
	Assurance (Jaminan)	1. Pengetahuan petugas. 2. Kepastian informasi yang diberikan. 3. komunikasi yang baik.
	Empathy (Empati)	1. Keramahan petugas. 2. Memperhatian kebutuhan masyarakat. 3. Tidak membeda bedakan/adil.

Sumber : Penulis

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2023:296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, cara mengumpulkan data yang digunakan adalah seperti berikut:

1. Observasi

   Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (*proton* dan *elektron*) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dengan sangat jelas (Nasution dalam Sugiyono, 2023:297).

   Menurut Marshall dalam Sugiyono (2023:297), menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti mempelajari tentang perilaku dan makna yang dilekatkan pada perilaku tersebut.

2. Wawancara

   Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2023:304).

   Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2023:305), mengemukakan bahwa: Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipasi dalam

menginterpresentasikan situasi dan fenomena yang terjadi,di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2023:314).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipejari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2023:319).

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data dilakukan terus menerus mulai dari data pertama kali dikumpulkan sampai penelitian selesai. Menurut Miles dan

Huberman dalam Sugiyono (2023), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

   Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2023:323).

2. *Data Display* (Penyajian Data)

   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie chard, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:325), menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan tek yang bersifat naratif.

3. *Conclusing Drawing/ Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Tahap selanjutnya adalah dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:329), adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau

gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Lapau dalam Agus R. Kumara (2018:51-52) uji kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Kredibilitas kesesuaian antara konsep peneliti dan konsep informan agar kredibilitas terpenuhi, maka hal yang dilakukan dalam uji kredibilas ini yaitu:

1. Waktu yang digunakan penelitian harus cukup lama, karena peneliti harus yakin selagi penelitian belum cukup meyakinkan, maka peneliti perlu melakukan perpanjangan waktu penelitiannya sambil mengkaji kembali, menelistik, dan menganalisis data yang terkumpul.
2. Ketekunan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data.
3. Mengadakan triangulasi, menurut Lapau triangulasi merupakan pengecekan data atau sumber dari triangulasi pengumpulan data.
4. Menganalisis kasus negative, dilakukan dengan menemukan terlebih dahulu data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan sebelumnya.
5. Menggunakan alat bantu dalam mengumpulkan data.
6. Menggunakan member check, data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis, melakukan pengkategorian, dan penarikan kesimpulan dapat diuji kembali dengan menggunakan anggota lain dalam kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

Destyarama, Dean. Et al. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kelurahan Cigembor)*. hlm 122.

Febryanto, Bayu, dan Saipul. (2024). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran.*

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Pertama. Yogyakarta: GAVA MEDIA

Haryoko, Sapto. Et al. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Makasar: Badan Penerbit UNM

Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Ketiga. Depok: PT Raja ssGrafindo Persada

Hendrayady, Agus. Et al. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi

Juariyah. 2019. *Opini Publik dan Propaganda*. Jumber: LPPM Universitas Muhammadiyah Jember

Kumara, Agus Ria. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta:Universitas Ahmad Dahlan

Machali, Imam. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jawa Timur: UMSIDA Press

Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Bandung: CV Harfa Creative

Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Edisi Pertama. Bandung:ALFABETA

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan.

Salsabila, Arpandi, dan Selamat Riadi. (2025). *Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik.* Amuntai: STIA AMUNTAI.

Sinambela, Lijan Poltak Sunambela. Et al. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*,Edisi Sepuluh. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, dan R&D (Edisi ke-2, Cetakan ke-5). Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian.* Edisi Pertama. Yogyakarta:PUSTAKABARUPRESS

Sutikno, Sobry. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Lombok: Holistica

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.