



Kementerian Agama RI
2023

KUA Berbenah



Milik Kementerian Agama RI

Tidak Diperjualbelikan

KUA Berbenah



Kementerian Agama RI
Tahun 2023

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan
Kementerian Agama Republik Indonesia

Hak Cipta 2023, pada Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

Pengarah

Kepala Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

KUA Berbenah

© Tim Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat
Kementerian Agama, dkk 2023

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

x + 80 halaman, 148 x 210 mm

Cetakan I, Desember 2023

Penulis

Tim Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan
Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

Editor

Agus Mulyono, Alamsyah M Dja'far, Fahmi Syahirul Alim

Penyelia Ejaan

Miftah Fadhlullah

Rancang Sampul & Tata Letak Isi

Miftah Fadhlullah

ISBN: 9-786022-931478

Diterbitkan oleh

Kementerian Agama RI

Dikeluarkan oleh

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan
Badan Litbang dan Diklat
2023

Daftar Isi

1	Sambutan
3	Kata Pengantar
Bagian Pertama: Layanan KUA	
5	Mengapa Layanan KUA?
11	Konsep-Konsep Kunci
Bagian Kedua: Melihat Kinerja dan Layanan KUA	
18	Memetakan Identitas dan Latar Belakang
24	Mengukur Kinerja dan Kepuasan
45	Analisis Kinerja Indikator (IPA)
Bagian Ketiga: Cerita dari KUA	
49	Sistem Pengaduan
51	Tanah dan Bangunan KUA
53	Sarana dan Prasarana
56	Pelayanan Selain Pencatatan Nikah dan Keluarga Sakinah
57	Simkah dan Pendaftaran <i>Online</i>
59	Penghapusan Biaya Transportasi dan Jasa Penghulu
61	Biaya Nikah
63	Balai Nikah
Bagian Keempat: Penutup dan Kesimpulan	
64	Penutup
69	Kesimpulan
70	Lampiran

Sambutan

Kepala Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, serta taufik-Nya, sehingga penulisan buku dengan judul “KUA Berbenah” dapat terselesaikan dengan baik dan berhasil diterbitkan dalam bentuk buku. Tentu saja, diperlukan kerja keras dan ketelitian yang tinggi untuk menghasilkan penelitian yang berubah menjadi buku, termasuk proses pengumpulan data, analisis, penulisan, dan penyuntingan.

Kami mengucapkan selamat dan terima kasih kepada Tim Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama yang telah bekerja keras menuntaskan naskah yang sangat berharga ini. Tidak lupa Kami sampaikan terima kasih kepada saudara Ahmad Fahrudin, selaku Kasubag TU dan Tim TU Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Kementerian Agama yang telah memfasilitasi dan memastikan produk-produk penelitian di Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Kementerian Agama tidak hanya menjadi dokumen mati yang tersimpan di rak arsip, tetapi menjadi bacaan hidup yang layak dibaca khalayak dalam menambah pengetahuan dan sebagai bahan kebijakan bagi pemangku kebijakan.

Secara khusus kami juga menyampaikan terima kasih kepada Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI yang telah memberi kepercayaan dan mendukung kami untuk menjalankan penelitian serta menerbitkan hasilnya dalam bentuk buku.

Akhirnya, kita berserah diri kepada Allah, semoga buku ini dapat memberikan manfaat dan kemaslahatan bagi agama, bangsa, dan negara yang

2 KUA Berbenah

kita cintai, serta menjadi amal saleh bagi semua pihak yang telah berkontribusi, serta mendapat pahala dan balasan yang setimpal dari-Nya.

Selamat Membaca.

Kepala Pusat Litbang Bimbingan Masyarakat Agama dan Layanan Keagamaan

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

M. Arfi Hatim

Kata Pengantar

Di masyarakat, KUA dipandang hanya sebagai instansi di Kementerian Agama yang mengurus perkara nikah-cerai. Pandangan ini menunjukkan tantangan KUA dalam memperkuat peran dan fungsi dalam urusan lainnya. Padahal dari sisi jangkauan, KUA merupakan institusi strategi sebab menjangkau hingga tingkat kecamatan dan kelurahan/desa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, institusi ini memiliki beragam fungsi penting. Mulai urusan nikah dan rujuk, statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; bimbingan keluarga sakinah, kemasjidan, hisab rukyat, hingga zakat dan wakaf.

Dalam program prioritas Kemenag RI 2020 – 2024, revitalisasi KUA menjadi salah satunya. Terdapat lima transformasi layanan KUA dalam program revitalisasi. Pertama, garda terdepan Kementerian Agama dalam pelayanan publik. Kedua, pusat layanan keagamaan bagi masyarakat. *Ketiga*, pusat pemberdayaan ekonomi umat. Keempat, KUA menjadi pusat data keagamaan yang dilengkapi dengan sistem deteksi dan respons dini terhadap konflik keagamaan. Kelima, rumah moderasi beragama berbasis komunitas.

Buku ini menyajikan gambaran mengenai upaya revitalisasi peran dan tugas KUA. Buku ini menggambarkan pula bagaimana tingkat kepuasan publik terhadap layanan KUA. Seperti terlihat dalam buku ini, publik umumnya mengetahui Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) dan pendaftaran nikah dalam jaringan (*online*). Ini dicapai dengan masifnya sosialisasi yang dilakukan Kemenag RI. Selain capaian, buku ini juga menggambarkan

berbagai tantangan yang KUA hadapi. Di antaranya mengenai keterbatasan sarana-prasarana. Sebagian besar tanah KUA masih belum milik Kementerian Agama.

Kami berterima kasih kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan buku ini. Kami berharap buku ini berkontribusi bagi penguatan dan langkah-langkah inovasi KUA.

Jakarta, Oktober 2023.

Bagian Pertama

Layanan KUA

Mengapa Layanan KUA?

Kantor urusan agama (selanjutnya disebut KUA kecamatan) merupakan institusi terdepan dalam urusan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. KUA kecamatan berkedudukan di kecamatan dan dipimpin seorang kepala. Institusi ini merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Agama, berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI dan secara operasional di bawah pembinaan kepala kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan (selanjutnya disebut PMA 34 Tahun 2016), KUA kecamatan menyelenggarakan fungsi: (a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; (b) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; (c) pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA kecamatan; (d) pelayanan bimbingan keluarga sakinah; (e) pelayanan bimbingan kemasjidan; (f) pelayanan bimbingan hisab rukyat; (g) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; (h) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan (i) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA kecamatan.

Terdapat enam fungsi terkait pelayanan keagamaan kepada masyarakat sebagaimana dimandatkan PMA Nomor 34 Tahun 2016: (a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; (b) pelaya-

yanan bimbingan keluarga sakinah; (c) pelayanan bimbingan kemasjid; (d) pelayanan bimbingan hisab ruyat; (e) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; dan (f) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.

Dari sekian banyak peran di bidang pembangunan keagamaan ini, fungsi atau peran paling menonjol saat ini adalah administrasi atau pencatatan pernikahan. Sebelum ditetapkannya PP Nomor 48 Tahun 2014 yang ditindak lanjuti dengan keluarnya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 46 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak atas Biaya Nikah atau Rujuk di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan, potret pelayanan pencatatan perkawinan tampak buram beberapa riset tentang KUA kecamatan menemukan berbagai fakta terjadinya praktik gratifikasi di sejumlah KUA kecamatan.¹

Petugas KUA kecamatan atau penghulu sering kali bertugas di luar jam kerja dan di luar kantor. Masyarakat biasanya memberikan mereka tanda terima kasih dalam bentuk uang atau makanan. Meskipun menjadi bagian dari tradisi masyarakat, praktik namun bisa dikategorikan mengarah kepada potensi perbuatan korupsi. Selain itu, beberapa hasil kajian juga menemukan fakta di lapangan banyak oknum petugas KUA kecamatan atau penghulu yang memungut uang pencatatan perkawinan lebih dari Rp30 ribu seperti yang ditetapkan dalam PP Nomor 47 Tahun 2004. Pungutan oknum petugas KUA kecamatan itu jumlahnya bervariasi, namun jumlahnya mencapai ratusan ribu rupiah. Sejumlah petugas KUA kecamatan berdalih, pungutan yang mereka ambil adalah sebagai biaya tambahan transportasi karena pernikahan di lakukan di luar kantor dan di luar jam kerja. Kondisi demikian menyebabkan adanya penilaian beberapa pihak yang kurang baik terhadap kinerja KUA kecamatan.²

Pascaterbit PP Nomor 48 Tahun 2014 dan PMA Nomor 46 Tahun 2014

-
- 1 Hasil survei KPK Tahun 2011 terhadap integritas kementerian dan lembaga pemerintah menempatkan Kementerian Agama di peringkat 21 dengan nilai indeks integritas 5,37. Sedangkan survei integritas sektor publik menempatkan layanan administrasi pernikahan di KUA berada pada peringkat 14 dari 15 pelayanan sektor publik dengan nilai indeks 5,41.
 - 2 Penelitian dengan tema "Polemik Biaya Pencatatan Perkawinan di KUA" dilakukan oleh Puslitbang Kehidupan Keagamaan tahun 2013, hasil penelitian di antaranya menyimpulkan pencatatan perkawinan di luar kantor dan di luar jam kerja menyebabkan penghulu merasa berhak mendapatkan uang 'tambahan' tiap kali menjalankan tugas.

yang menetapkan biaya pencatatan perkawinan yang dilaksanakan di dalam KUA dan jam kerja sebesar Rp0 dan untuk di luar KUA kecamatan dan di luar jam kerja Rp600.000, kinerja KUA dinilai mulai membaik. Beberapa hasil riset menunjukkan pelayanan KUA kecamatan masuk dalam kategori baik atau memuaskan. Contohnya hasil riset Balai Litbang Agama Makassar yang menempatkan angka kepuasan masyarakat dalam pencatatan perkawinan di kawasan Indonesia Timur berada dalam skala indeks 1,00 – 4,00. Nilai rata-rata (*mean*) indeks untuk seluruh variabel yang diukur adalah 3,28. Artinya, masyarakat memberi apresiasi positif terhadap pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA kecamatan.³

Demikian halnya hasil riset Balai Litbang Agama Semarang, untuk Jawa Tengah, Indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah sebesar 79,08 poin, masuk dalam kinerja pelayanan baik.⁴ Sementara hasil riset Balai Litbang Agama Jakarta, indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan termasuk dalam kategori “baik”, dengan skor untuk masing-masing wilayah sebesar 83,40 (Provinsi DKI Jakarta), 78,08 (Provinsi Jawa Barat) dan 77,71 (Provinsi Banten).⁵

Beberapa hasil riset tersebut secara parsial menggambarkan tingginya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA kecamatan. Untuk mengetahui pelayanan KUA kecamatan secara nasional, maka penting dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pencatatan perkawinan di KUA kecamatan. SKM terhadap KUA kecamatan ini penting dilakukan,

-
- 3 Penelitian dengan tema “Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Pernikahan oleh KUA di Kawasan Indonesia Timur”, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dilakukan pada tahun 2016 di lima lokasi dalam penelitian ini, yaitu Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Timur dan Maluku. Masing-masing wilayah dipilih dua daerah kota/kab, dan pada masing-masing disebar 40 kuesioner. Ada empat variabel yang diukur, yaitu: (1) kualitas SDM, (2) prosedur dan administrasi pelayanan, (3) kualitas layanan, dan (4) ketersediaan dan kualitas sarana prasarana.
 - 4 Penelitian dengan tema “Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah” ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan pada tahun 2016. Dimensi yang diukur: (1) bukti langsung—*tangible*, (2) keandalan—*reliability*, (3) daya tanggap—*responsiveness*, (4) jaminan—*assurance*, dan (5) empati—*emphaty*.
 - 5 Penelitian dilakukan oleh Tim Peneliti Balai Litbang Agama Jakarta dengan tema “Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pencatatan Perkawinan di KUA Kecamatan Provinsi Banten, Jawa Barat, dan DKI Jakarta Tahun 2017”.

untuk dapat mengetahui sejauh mana KUA kecamatan secara nasional selama ini, dalam menjalankan fungsinya sesuai ketentuan yang ada.

Berdasarkan tujuan tersebut, Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, sesuai fungsinya, yaitu sebagai penyedia data keagamaan di Kementerian Agama, pada tahun 2018 telah menyelenggarakan Survei Indeks Pelayanan KUA kecamatan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM). Dalam survei ini, sampel dipilih secara acak berdasarkan prosedur *stratified random sampling*, dengan unit analisisnya adalah KUA kecamatan. Penarikan sampel diawali dengan pengelompokan KUA kecamatan berdasarkan tipologinya yaitu tipe A, B, C, D1 dan D2.

Tahap selanjutnya adalah memilih sampel KUA kecamatan, dari jumlah sampel 79.56, yang kemudian dibulatkan menjadi 80 KUA kecamatan. Selanjutnya memilih 10 masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah pada 2018 (Januari, Februari, dan Maret) menggunakan data pasangan nikah milik 80 KUA kecamatan terpilih, sehingga total ukuran sampel responden secara nasional menjadi 800 orang. Setelah dilakukan penghitungan terhadap data yang ada, diketahui IKM KUA kecamatan 2018 signifikan di angka 81,5 dengan tipologi paling tinggi adalah KUA tipe "B" (86,3) dan terendah KUA kecamatan tipe "A" (66,5). Selain indeks, dari survei tersebut juga diketahui beberapa aspek/dimensi pelayanan KUA kecamatan yang di bawah standar hingga membutuhkan perbaikan.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal sekali setahun.⁶

Untuk mematuhi ketentuan tersebut, pada 2022, Puslitbang Bimas Aga-

6 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Pasal 1 angka 1). Dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1 dinyatakan: (1) penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, (2) survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

ma dan Layanan Keagamaan kembali melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap KUA kecamatan. Namun demikian, dalam survei kepuasan masyarakat di tahun 2022 ini, terdapat beberapa perbedaan dengan sebelumnya yaitu, pertama, survei juga akan mencoba mengevaluasi efisiensi pelayanan KUA kecamatan selama ini. Kinerja efisiensi bisa diukur dengan membandingkan antara *output* yang dihasilkan dengan input yang dipergunakan. Kedua, sembilan fungsi KUA kecamatan yang ada dalam PMA Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA kecamatan, akan disurvei melalui kuesioner yang akan diisi responden, namun terbatas pada pertanyaan terkait sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan tersebut, dan sejauh mana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.

Survei ini dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) berapa tingkat indeks efektivitas dan efisiensi pelayanan KUA kecamatan secara nasional, di mana indeks tersebut diperoleh berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pencatatan nikah yang diberikan oleh KUA kecamatan; (2) apa saja *item-item* pelayanan yang menjadi problem dalam melaksanakan layanan pencatatan nikah kepada masyarakat; dan (3) sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan di KUA selain pencatatan nikah, dan sejauh mana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.

Survei ini mengembangkan hipotesis sebagai berikut: kepuasan layanan nikah di KUA kecamatan bagi masyarakat Indonesia dicerminkan melalui tingginya kualitas layanan Persyaratan (Y_1), Prosedur (Y_2), Waktu (Y_3), Biaya (Y_4), Spesifikasi Produk (Y_5), Kompetensi Pelaksana (Y_6), Perilaku Pelaksana (Y_7), Penanganan Aduan (Y_8), dan Saranan-Prasarana (Y_9).

Terdapat tiga tujuan utama mengapa survei ini dilakukan: (1) mengetahui tingkat indeks efektivitas dan efisiensi pelayanan KUA kecamatan secara nasional, indeks tersebut diperoleh berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pencatatan nikah yang diberikan oleh KUA kecamatan; (2) mengetahui *item-item* pelayanan yang menjadi problem dalam melaksanakan layanan pencatatan nikah kepada masyarakat; dan (3) mengetahui jenis-jenis layanan di KUA selain pencatatan nikah yang diketahui masyarakat, dan sejauh mana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.

Hasil survei ini diharapkan memiliki dua manfaat. Pertama, sebagai bahan masukan bagi perumus kebijakan pemerintah, khususnya Kementerian Agama dalam mengevaluasi kebijakan dan pemberian layanan pencatatan nikah dan layanan lainnya oleh KUA kecamatan kepada masyarakat. Kedua, cara akademik, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan dan melengkapi pengetahuan tentang layanan pencatatan nikah oleh KUA kecamatan.

Konsep-Konsep Kunci

Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan dalam kajian ini, terkait dengan konsep kepuasan pelanggan dalam dunia usaha. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dan apa yang diharapkan. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dalam Soeprapto, 2001: 71).

Zeithaml dan Bitner (2003) menyebutkan bahwa kepuasan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap harga, kualitas produk, dan kualitas layanan. Berdasarkan pernyataan Zeithaml dan Bitner tersebut, maka indikator kepuasan adalah: (1) puas pada kualitas produk/jasa, (2) puas pada harga produk/jasa, dan (3) puas pada kualitas layanan.

Selanjutnya, menurut Niger Hill (1996) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap penyediaan produk atau jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan. Sementara Tse and Wilson (1998) menjelaskan, ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectation* dan *perceived pervormance*. Apabila *perceived pervormance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan puas. Maksudnya, kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasa *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Dalam dunia bisnis, kepuasan konsumen/pelanggan merupakan inti dalam *total quality management* (TQM). Dalam TQM kepuasan pelanggan merupakan fokus utama, sebab pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pe-

langgan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Russel dan Taylor memperkenalkan prinsip bahwa kualitas menjadi prioritas teratas; kepemimpinan untuk kualitas; kualitas menjadi isu strategis; kualitas menjadi tanggung jawab semua pekerja; memfokuskan pada perbaikan kualitas berkelanjutan (Wibowo. 2007: 153).

Sementara itu, Robbins mempunyai prinsip bahwa *total quality management* memfokuskan pada *customer*, pelanggan eksternal dan internal; berkepentingan untuk *continuous improvement*, kualitas selalu ditingkatkan; *very good is not enough*, perbaikan kualitas dalam semua hal yang dilakukan organisasi, tidak hanya menyangkut produk akhir, tetapi juga masalah *delivery*; kecepatan merespons keluhan, kesopanan menjawab telepon, dan semacamnya; serta pengukuran secara akurat. Penggunaan teknik statistik untuk mengukur setiap variabel kinerja, membandingkan standar dengan *benchmark*, pemberdayaan pekerja, pelibatan pekerja dalam proses perbaikan, tim dipergunakan secara luas untuk menemukan dan mengatasi masalah, masalah kualitas diselesaikan melalui kerja sama, menggunakan *statistical quality control, training and education* digunakan sebagai basis perbaikan kualitas (ibid: 153).

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheuning dan Christopher, 1993: 165 – 166), ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

1. Kepuasan pelanggan, dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Makin tinggi nilai yang diberikan, maka makin besar pula kepuasan pelanggan.
2. Respek terhadap setiap orang, dalam perusahaan yang kualitasnya

tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta, perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekadar perasaan. Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas, yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Karena itu, dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.
4. Perbaikan berkesinambungan, agar dapat sukses, setiap perubahan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyse*) yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Dalam rangka mengukur tingkat kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) menetapkan unsur yang ada dalam kepuasan masyarakat, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat. Unsur kepuasan masyarakat dalam peraturan Menpan telah ditetapkan beberapa kali, antara lain Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014, dan terakhir yaitu Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, unsur kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan

- suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/Tarif
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- Selanjutnya, unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dite-

tapkan berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tersebut, akan ditetapkan sebagai unsur kepuasan masyarakat dalam indeks pelayanan KUA kecamatan pada penelitian ini.

Efektivitas Pelayanan KUA

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata “efektif” adalah: (1) ada efeknya—akibatnya, pengaruhnya, kesannya, (2) manjur atau mujarab—tt obat, (3) dapat membawa hasil, berhasil guna—tt usaha, tindakan, (4) mulai berlaku—tt undang-undang, peraturan. Dari definisi tersebut secara sederhana efektivitas pelayanan KUA dapat diartikan apabila tujuan pelayanan organisasi KUA berhasil guna atau tercapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan

Sementara arti “pelayanan (service)” menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Menurut Berry dan Zeithaml, terdapat lima indikator pelayanan *yaitu*: (1) bukti langsung—*tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana *komunikasi*; (2) keandalan—*reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) daya tanggap—*responsiveness*, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan—*assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; (5) empati—*emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Berry dan Zeithaml dalam Handi Irawan. 2003: 57).

Berdasarkan PMA Nomor 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. KUA kecamatan menyelenggarakan fungsi: (a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; (b) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; (c) pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA kecamatan; (d) pelayanan bimbingan keluarga sakinah; (e) pelayanan

bimbingan kemasjidan; (f) pelayanan bimbingan hisab ruyat; (g) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; (h) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan (i) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA kecamatan.

Sembilan fungsi KUA kecamatan yang ada dalam PMA tersebut akan disurvei melalui kuesioner yang akan diisi responden, namun terbatas pada pertanyaan terkait sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan tersebut, dan sejauh mana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut. Namun dalam riset survei Indeks Pelayanan KUA Kecamatan 2019 ini, untuk aspek survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan KUA kecamatan, unsur yang disurvei adalah fokus (dibatasi) pada pelayanan pencatatan nikah. Hal tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu, pertama, pencatatan nikah adalah pelayanan KUA kecamatan yang paling banyaknya frekuensinya. Kedua, berdasarkan informasi dari Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, pencatatan nikah adalah pelayanan KUA kecamatan yang selama ini paling banyak mendapatkan pengaduan masyarakat. Hal ini bisa dimaklumi karena dalam pelayanan pencatatan perkawinan terdapat pembayaran sebesar Rp600.000 yang dilakukan masyarakat. Pembayaran sebesar itu bagi masyarakat yang pencatatan perkawinannya dilakukan di luar kantor dan di luar jam kerja. Namun demikian dalam survei 2019 ini.

Efisiensi

Secara sederhana efisiensi dapat diartikan tidak adanya pemborosan. Menurut Kamus Besar Ekonomi (2003: 178), efisiensi adalah hubungan atau perbandingan antara faktor *keluaran* (output) barang dan jasa dengan masukan (input) yang langka di dalam suatu unit kerja, atau ketetapan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya). Mulyadi (2007: 63) mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara *input* dan output atau biaya dan keuntungan.

Menurut Hasibuan (2005: 233) yang mengutip pernyataan H. Emerson, efisiensi adalah efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (*masukan*) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber

yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan.

Menurut Arif Suadi, efisiensi adalah perbandingan antara *keluaran* (output) dengan tujuan, hubungan antara keluaran dengan tujuan yang ingin dicapai, dan kemampuan untuk mengerjakan dengan benar. Mubyarto dan Edy Suandi Hamid efisiensi adalah tolok ukur dan digunakan untuk berbagai keperluan, perbandingan antara masukan terhadap keluaran. Apa saja yang dimasukkan dalam masukan, serta bagaimana angka perbandingan itu diperoleh, akan tergantung dari tujuan penggunaan tolok ukur tersebut. Walaupun unsur-unsur yang menentukan efisiensi ada berbagai macam, namun penghematan pada nilai masukan akan sesuai dengan pemecahan masalah yang kita hadapi saat ini.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 284), efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya), kedayagunaan, ketepatgunaan, kesanggupan, serta kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya). Dari uraian disimpulkan bahwa efisiensi adalah suatu cara dengan bentuk usaha yang dilakukan dalam menjalankan sesuatu dengan baik dan tepat serta meminimalisasi pemborosan dalam segi waktu, tenaga dan biaya. Kinerja efisiensi diukur dengan membandingkan *antara* output yang dihasilkan dengan input yang dipergunakan.

Ada dua faktor yang menyebabkan efisiensi, yaitu: apabila dengan input yang sama menghasilkan output yang lebih besar, dengan input yang lebih kecil menghasilkan *output* yang sama. Jika pengertian efisiensi dijelaskan dengan pengertian input-output maka efisiensi merupakan rasio antara *output* dengan input atau dinyatakan rumus sebagai berikut:

$$E = \frac{O}{I}$$

E = Efisiensi

O = *Output*

I = Input

Efisiensi merupakan hasil perbandingan antara *output* fisik dan input fisik. Semakin tinggi rasio *output* terhadap input maka semakin tinggi tingkat efisiensi yang dicapai. Efisiensi juga dapat dijelaskan sebagai pencapaian *output* maksimum dari penggunaan sumber daya tertentu. Jika *output* yang dihasilkan lebih besar daripada sumber daya yang digunakan maka semakin tinggi pula efisiensi yang dicapai.

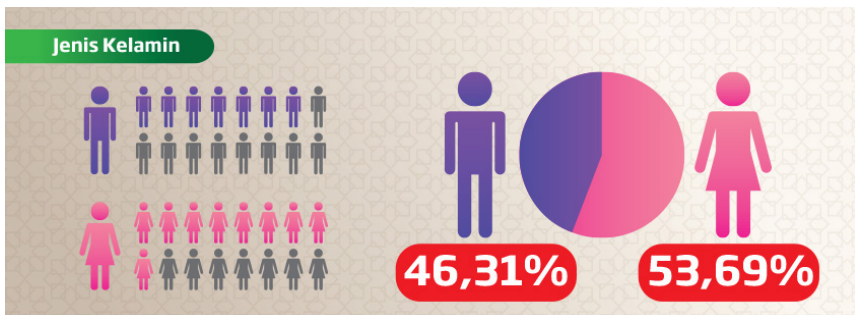
Bagian Kedua

Melihat Kinerja dan Layanan KUA

Memetakan Identitas dan Latar Belakang

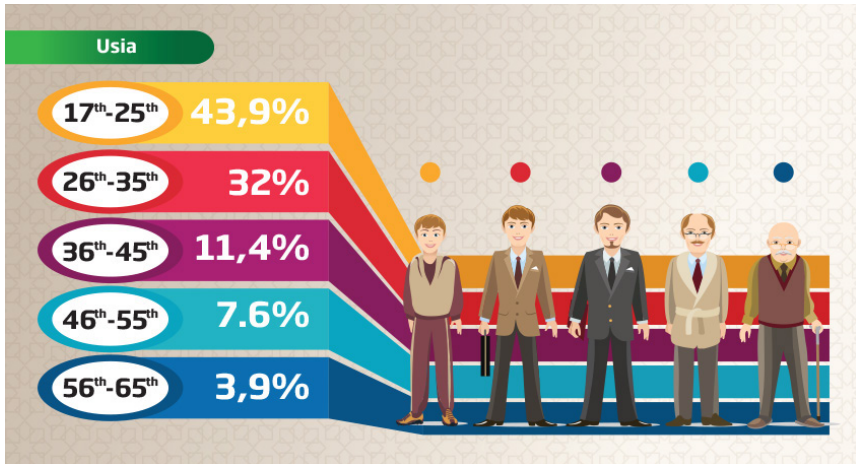
Latar Belakang Mempelai

Survei ini menunjukkan, responden terbanyak mempelai perempuan sejumlah (53,69%), sedangkan responden Laki-laki mencapai angka 46,31%. Berdasarkan usia, rata-rata responden berusia 17 – 25 tahun yang mencapai 43,87%. Diikuti dengan responden yang berusia 26 – 35 tahun yaitu 31,98%, sementara yang menarik terdapat 0,31% masyarakat yang menjadi mempelai di KUA.



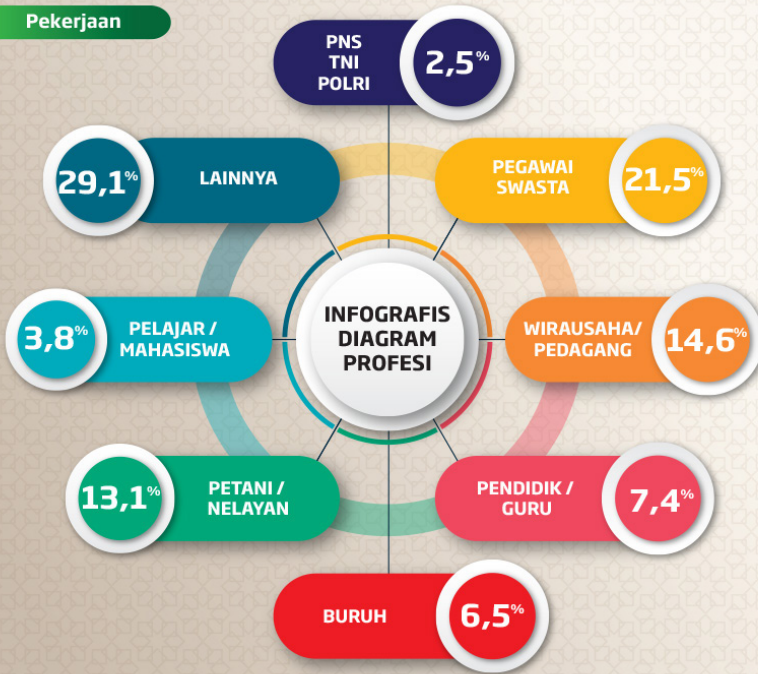
Mayoritas reponden menamatkan SLTA. Jumlahnya mencapai 48,87%. Jenjang pendidikan terbanyak kedua ditempati mereka yang tamat sarjana/S1 (22,47%). Sementara hanya 0,87% responden yang pendidikan terakhirnya pascasarjana. Adapun pekerjaan, ibu rumah tangga atau mengurus

urusan rumah tangga merupakan jenis pekerjaan umum responden. Jumlahnya mencapai 29,10%. Diikuti pegawai swasta (21,53%), PNS/TNI/Polri (2,50%), dan pelajar/mahasiswa (3,82%). Dari sisi pengeluaran, mayoritas responden mengeluarkan rata-rata pengeluaran rumah tangga sebesar Rp1.750.000 – 2.500.000 (23,78%). Kategori kedua diisi responden dengan pengeluaran <Rp900.000 (14,33%) dan >Rp6.000.000 (5,32%).

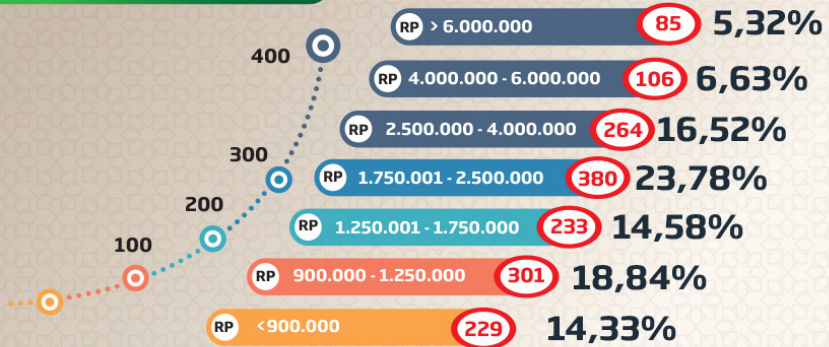


Pendidikan Terakhir		
Tidak Tamat SD	32	2,00
SD/MI	140	8,76
SLTP/MTs	222	13,89
SLTA/MA	781	48,87
Akademi/Diploma	50	3,13
Sarjana/S1	359	22,47
S2	13	0,81
S3	1	0,06
Jumlah	1598	100,00

Pekerjaan

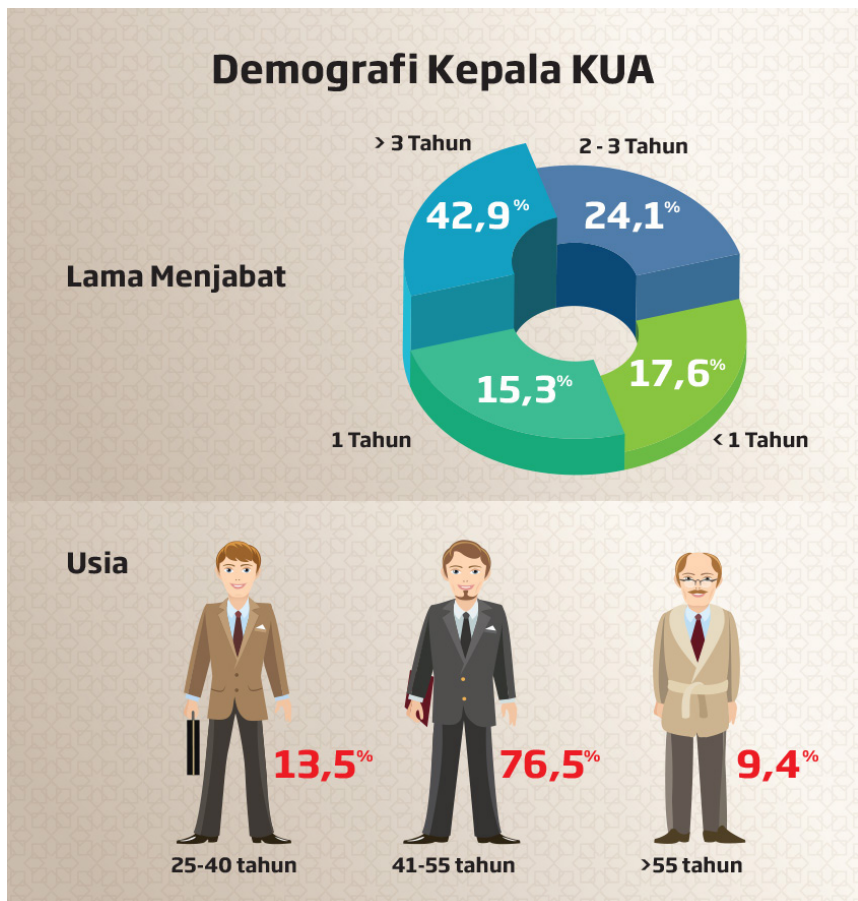


Pengeluaran Rumah Tangga



Latar Belakang Para Kepala KUA

Mayoritas responden merupakan kepala KUA dengan lama menjabat >3 tahun (42,94%). Selebihnya, sebanyak 17,65% menjabat rata-rata <1 Tahun. Dari segi usia, paling banyak berasal dari usia 41 – 55 tahun (76,47%). Terdapat 9,41% yang berusia >55. Unikinya, ada pula kepala KUA yang menjadi responden survei dari usia muda, <25 tahun (0,59%). Sementara itu, dari latar belakang pendidikan, mayoritas kepala KUA menamatkan pendidikan sarjana strata 1 (77,06%). Selebihnya menamatkan jenjang pendidikan sarjana strata 2 (22,35%) dan sarjana strata 3 (0,59%).



Wawasan terhadap Tugas dan Fungsi KUA

Survei ini juga menggali wawasan responden terkait KUA dan administrasi pernikahan. Sebanyak 47,74% responden mengaku tahu semua tugas dan fungsi KUA. sementara lainnya sudah mengetahui sejumlah layanan yang ada di KUA. Namun, terdapat 7,20% responden yang tidak mengetahui.



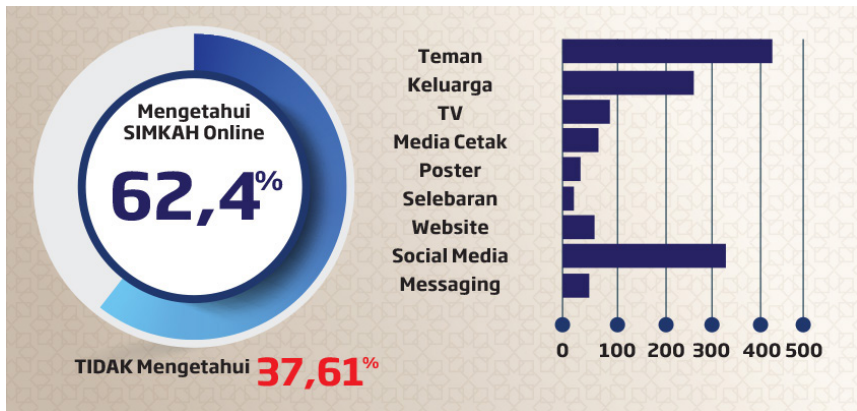
Tugas dan Fungsi KUA	f	%
Tahu Semua	715	44,74
Tahu	357	22,34
Cukup Tahu	226	14,14
Kurang Tahu	185	11,58
Tidak Tahu	115	7,20
Total	1598	100

Dari semua tugas dan fungsi, KUA sebagai pelaksana pelayanan orang nikah dan rujuk mendapatkan skor paling tinggi, yakni mencapai 92,93. Skor kedua ditempati pengetahuan masyarakat tentang tugas dan fungsi KUA sebagai pelayanan bimbingan keluarga sakinah dengan skor 83,60. Skor teren-

dah ditempati pengetahuan masyarakat bahwa KUA juga memiliki layanan hisab ruyat dan pembinaan syariah (46,81%).

Wawasan Terhadap Sistem Nikah (Simkah) Online dan Kartu Nikah Digital

Selain menggali wawasan masyarakat terhadap tugas dan fungsi, survei juga menggali wawasan responden tentang aplikasi nikah *online*. Sebanyak 62,39% responden menyatakan mereka mengetahui layanan Simkah *Online* KUA, sisanya belum mengetahui. Responden banyak mengetahui layanan tersebut berasal dari teman dan media sosial, masing-masing sebanyak 32,07% dan 24,31%.



Pengetahuan responden terhadap kartu nikah digital lebih rendah dibanding Simkah *Online*. Respons yang mengetahui layanan kartu nikah digital sebanyak 57,45% responden. Sisanya belum mengetahui akan hal tersebut. Kebanyakan responden mengetahui layanan tersebut dari media sosial dan kabar dari teman.

Status Tanah KUA

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang kualitas layanan KUA. Karenanya survei ini menggali pula status tanah yang dimiliki KUA. Melalui survei terhadap kepala KUA diketahui, rata-rata status tanah KUA di Indonesia milik Kementerian Agama, yaitu sebanyak 53,53%. Sebagian kecil berstatus sewa (6,47%) dan pinjam (5,29%).

Mengukur Kinerja dan Kepuasan

Bagian ini menjelaskan hasil pengukuran 9 variabel utama: Pola Pengetahuan Mempe_{lai} (Y₁), Kebutuhan Mempelai (Y₂), Kepuasan Pelayanan (Y₃), Biaya Pelayanan KUA (Y₄), Diseminasi Layanan KUA (Y₅), kesesuaian BOP (Y₆), Indeks SDM Layanan KUA (Y₇), Indeks Anggaran Layanan KUA (Y₈) dan Indeks Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Y₉) terhadap Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y).

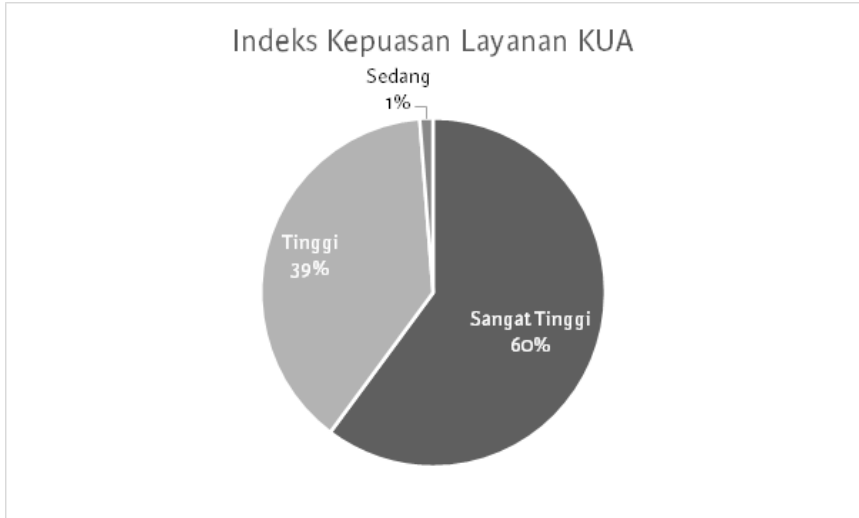
Sebelum menguraikan hasil pengukur kesembilan variabel, bagian ini juga akan menyuguhkan hasil indeks kepuasan layanan KUA. Hasil ini menggambarkan apakah masyarakat puas dengan layanan yang diberikan KUA.

Indeks Kepuasan Layanan KUA

Berdasarkan data yang tersedia, survei ini melakukan analisis kategori untuk mengetahui Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y). Hasilnya, mayoritas menyatakan sangat puas (60,13%) dan puas (38,50%). Sebanyak 20 responden (1,25%) memiliki skor penilaian Kepuasan Layanan KUA (Y) yang berada pada kategori cukup puas. Tidak ada satu responden pun yang memiliki tingkat kepuasan layanan KUA berada pada skor yang masuk pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

Tabel 2.1.1

Kualitas Layanan KUA (Kepuasan)	F	%
Sangat Puas	962	60,13
Puas	616	38,50
Cukup Puas	20	1,25
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	1598	99,88



Gambar 2.1.1

Tabel 2.1.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y) yang dirasakan oleh responden selaku pempe-
lai yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Kepuasan La-
yanan KUA (Y) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598
responden, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketa-
hui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang
ditetapkan (*cut off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang ma-
suk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

Tabel 2.1.2

Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase (μ_0)	Keputusan	<i>Cut off</i>
	Rerata	Simpangan Baku			
Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Layanan Pencatatan Nikah di KUA	83,28	10,11	83,75	Signifikan	66,66
			83,80	Tidak Signifikan	IKM KUA Baik

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Kepuasan Layanan KUA (Y) secara real dari 1598 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 83,28 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 10,11 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata (μ_0) ternyata signifikan di angka 83,75 adapun di atas itu, misal di angka 83,80 diketahui tidak signifikan.

Dengan signifikan di angka 83,75 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi mempelai di seluruh Indonesia, skor total Kepuasan Layanan KUA (Y) signifikan di angka 83,75 yang berarti tingkat Kepuasan Layanan KUA (Y) termasuk ke dalam kategori Optimal ($>60,00$)”.

Cukup optimalnya Kepuasan Layanan KUA (Y) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan faktor dominan yang membentuk Kepuasan Layanan KUA (Y), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.

Variabel Kepuasan Layanan KUA (Y) terdiri dari beberapa Dimensi penelitian, antara lain:

Dimensi	Skor	Korelasi
Produk Spesifikasi	88,72	0,759
Biaya Tarif	85,93	0,801
Waktu	84,96	0,832
Sarana	72,43	0,654
Persyaratan	84,49	0,858
Sistem dan Mekanisme	84,73	0,857
Kompetensi Petugas	86,38	0,837
Perilaku Petugas	85,63	0,853
Aduan	76,24	0,764

Hasil uji model serta estimasi parameter loading estimation (nilai bobot) untuk model persamaan dalam analisis faktor dari dimensi-dimensi pada variabel Indeks Kepuasan Layanan KUA 2022 (Y) menggunakan Microsoft Excel dapat dilihat pada tabel uji kesesuaian model berikut:



Gambar 2.1.2 Diagram Jalur Analisis Statistik Bivariat Korelasi Pearson Product Moment dari Variabel Indeks Kepuasan Layanan KUA 2022

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada variabel Kepuasan Layanan KUA (Y) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikansi faktor *loading* lambda yang disebut $t_{hitung} > T_{tabel (0,05;1598)} = 1,961$ sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan H_0 ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Kepuasan Layanan KUA (Y).

Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y) di Indonesia, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator.

Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki faktor *loading* yang paling besar, yaitu dimensi Sistem dan Mekanisme dan Persyaratan, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan. Dengan kata lain, jika waktu dan biaya yang dimiliki pemerintah untuk meningkatkan Indeks Layanan KUA di Indonesia terbatas, maka pemerintah

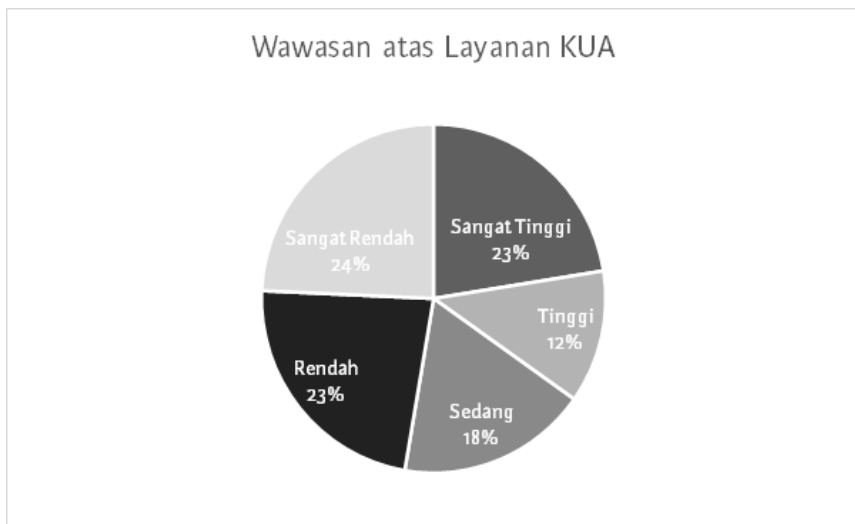
dapat mendahulukan peningkatan dari kedua dimensi di atas.

Pengetahuan Pelayanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Pengetahuan Layanan KUA (Y1) dari seluruh responden yang berjumlah 1598 mempe-
lai sebagai berikut:

Tabel 2.2.1

Kategori	f	%
Sangat Tinggi	359	22,47
Tinggi	197	12,33
Sedang	286	17,90
Rendah	368	23,03
Sangat Rendah	388	24,28
Total	1598	100,00



Gambar 2.2.1

Tabel 2.2.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) yang dirasakan oleh responden selakuмпелай KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir kebanyakan dari total responden merupakan responden yang memiliki tingkat Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) berada pada kategori **Sangat Rendah**, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 388 responden (24,28%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) yang berada pada kategori sangat rendah. Selanjutnya sejumlah 368 responden (23,03%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Mempelai (Y_1) yang berada pada kategori rendah. Kemudian, sebanyak 359 responden (22,47%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) yang berada pada kategori sangat tinggi.

Selanjutnya, sebanyak 286 responden (17,90%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) yang berada pada kategori sedang, lalu sejumlah 197 responden (12,33%) memiliki tingkat Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) berada pada skor yang masuk pada kategori tinggi.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*cut off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

Tabel 2.2.2

Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase (μ_0)	Keputusan	<i>Cut off</i>
	Rerata	Simpangan Baku			
Pengetahuan Layanan KUA	47,72	32,22	49,25	Signifikan	66,66
			49,30	Tidak Signifikan	Pengetahuan Layanan belum Baik

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) secara real dari 1598 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 47,72 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 32,22 maka skor total dugaan ter-

hadap populasi atau hipotesis rerata (μ_0) ternyata signifikan di angka 49,25 adapun di atas itu, misal di angka 49,30 diketahui tidak signifikan.

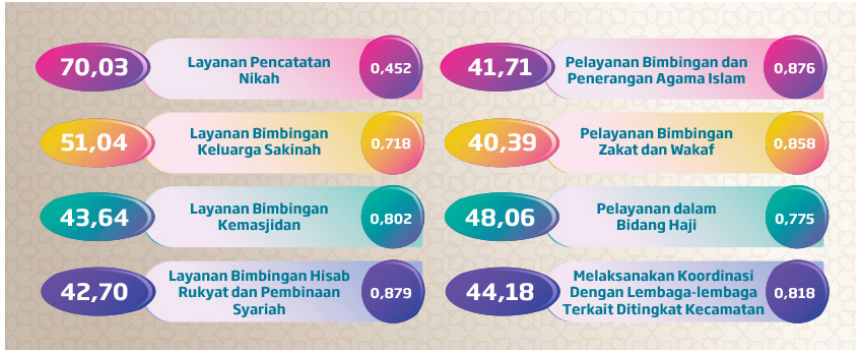
Dengan signifikan di angka 49,25 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi responden di seluruh Indonesia, skor total Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) signifikan di angka 49,25 yang berarti tingkat Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) termasuk ke dalam kategori cukup baik ($<60,00$)”.

Belum optimalnya Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan faktor dominan yang membentuk Pengetahuan Layanan KUA (Y_1), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.

Dimensi Pengetahuan Layanan KUA terdiri dari beberapa indikator penelitian, antara lain:

Dimensi	Skor	Korelasi
Layanan Pencatatan Nikah	70,03	0,452
Layanan Bimbingan Keluarga Sakinah	51,04	0,718
Layanan Bimbingan Kemasjidan	43,64	0,802
Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah	42,70	0,879
Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam	41,71	0,876
Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf	40,39	0,858
Pelayanan dalam Bidang Haji	48,06	0,775
Melaksanakan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait di tingkat kecamatan	44,18	0,818

Hasil uji model serta estimasi parameter *loading estimation* (nilai bobot) untuk model persamaan dalam analisis faktor dari dimensi-dimensi Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) menggunakan Microsoft Excel dapat dilihat pada tabel uji kesesuaian model berikut:



Gambar 2.1.3 Diagram Jalur Analisis Statistik Bivariat Korelasi Pearson Product Moment dari Dimensi Pengetahuan Layanan KUA 2022

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada variabel Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikansi faktor *loading* lambda yang disebut $t_{hitung} > T_{tabel (0,05;1598)} = 1,961$ sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan H_0 ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Pengetahuan Layanan KUA (Y_1).

Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan Pengetahuan Layanan KUA (Y_1) di Indonesia, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator.

Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki faktor *loading* yang paling besar, yaitu pengetahuan indikator terkait dengan Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Layanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan. Dengan kata lain, jika waktu dan biaya yang dimiliki pemerintah Indonesia terbatas, maka pemerintah dapat mendahulukan peningkatan dari kedua dimensi di atas.

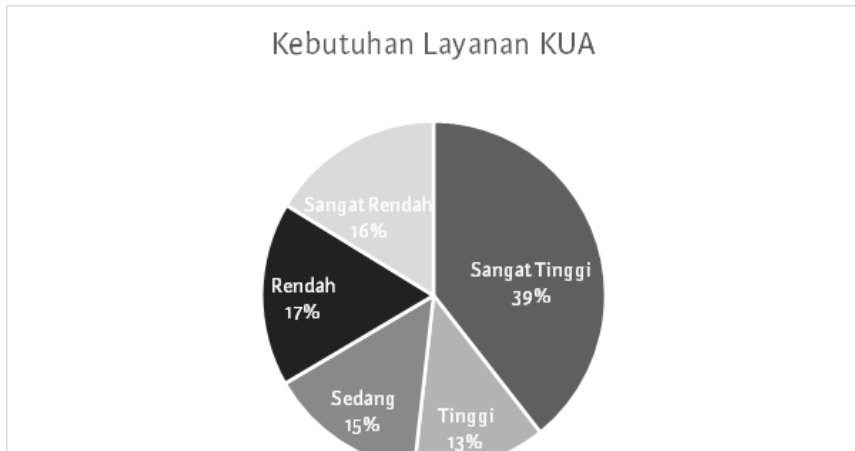
Kebutuhan Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) dari seluruh responden yang berjumlah 1598мпелай se-

bagai berikut:

Tabel 2.3.1

Kategori	f	%
Sangat Tinggi	629	39,36
Tinggi	199	12,45
Sedang	236	14,77
Rendah	273	17,08
Sangat Rendah	261	16,33
Total	1598	100,00



Gambar 2.3.1

Tabel 2.3.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) yang dirasakan oleh responden selakuмпелай yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir sebagian besar total responden merupakan responden yang memiliki tingkat Kebutuhan Mempelai (Y_2) berada pada kategori sangat tinggi, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 629 responden (39,36%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) yang berada pada kategori sangat tinggi. Sementara itu sejumlah 199 responden (12,45%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Layanan KUA (Y_2)

yang berada pada kategori tinggi.

Namun, sebanyak 273 responden (17,08%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) yang berada pada kategori rendah. Bahkan, sebanyak 261 responden (16,33%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) yang berada pada kategori sangat rendah, dan selanjutnya 236 responden (14,77%) memiliki tingkat Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) berada pada skor yang masuk pada kategori sedang.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*cut off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

Tabel 2.3.4

Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase (μ_0)	Keputusan	<i>Cut off</i>
	Rerata	Simpangan Baku			
Kebutuhan Layanan KUA	60,31	34,60	62,00	Signifikan	66,66
			62,05	Tidak Signifikan	Kebutuhan Layanan KUA Rendah

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) secara real dari 1598 responden yang diteliti hanya mencapai nilai rerata sebesar 60,31 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 34,60 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata (μ_0) ternyata signifikan di angka 62,00 adapun di atas itu, misal di angka 62,05 diketahui tidak signifikan.

Dengan signifikan di angka 62,00 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi responden di seluruh Indonesia, skor total Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) signifikan di angka 62,00 yang berarti tingkat Pengetahuan Kebutuhan Mempelai (Y_2) termasuk ke dalam kategori Cukup Optimal (>60,00)”.

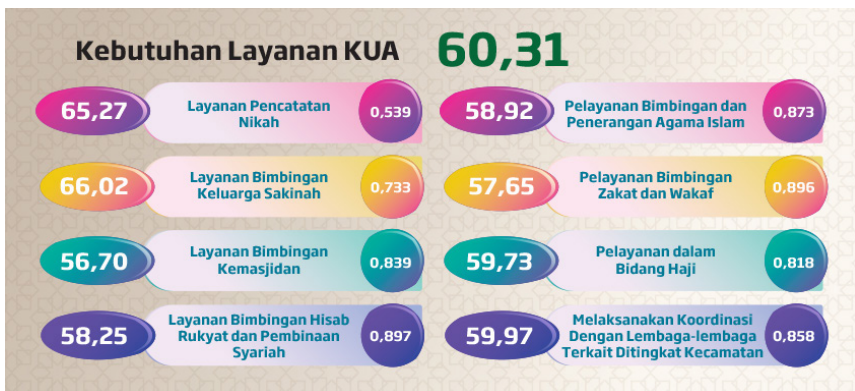
Cukup optimalnya Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Karena itu perlu dilihat, in-

dikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan faktor dominan yang membentuk Kebutuhan Mempelai (Y_2), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.

Dimensi Kebutuhan Layanan KUA terdiri dari beberapa indikator penelitian, antara lain:

Dimensi	Skor	Korelasi
Layanan Pencatatan Nikah	65,27	0,539
Layanan Bimbingan Keluarga Sakinah	66,02	0,733
Layanan Bimbingan Kemasjidan	56,70	0,839
Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah	58,25	0,897
Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam	58,92	0,873
Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf	57,65	0,896
Pelayanan dalam Bidang Haji	59,73	0,818
Melaksanakan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait di tingkat kecamatan	59,97	0,858

Hasil uji model serta estimasi parameter *loading estimation* (nilai bobot) untuk model persamaan dalam analisis faktor dari dimensi-dimensi Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) menggunakan Microsoft Excel dapat dilihat pada tabel uji kesesuaian model berikut:



Gambar 2.1.4 Diagram Jalur Analisis Statistik Bivariat Korelasi Pearson Product Moment dari Dimensi Kebutuhan Layanan KUA 2022

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikansi faktor *loading* lambda yang disebut $t_{hitung} > T_{tabel (0,05;1598)} = 1,961$ sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan H_0 ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Kebutuhan Mempelai (Y_2).

Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin memfasilitasi Kebutuhan Layanan KUA (Y_2) di Indonesia, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator.

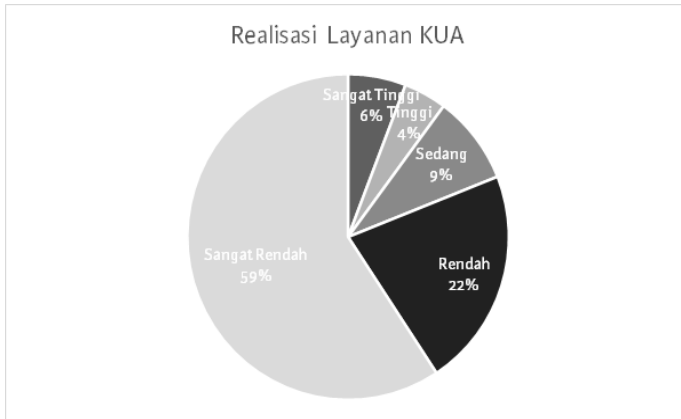
Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki faktor *loading* yang paling besar, yaitu Kebutuhan Layanan KUA terkait dengan Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Layanan Bimbingan Zakat dan Wakaf, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan. Dengan kata lain, jika waktu dan biaya yang dimiliki pemerintah Indonesia terbatas, maka pemerintah dapat mendahulukan peningkatan dari kedua dimensi di atas.

Realisasi Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Realisasi Layanan KUA (Y_3) dari seluruh responden yang berjumlah 1598 mempelai sebagai berikut:

Tabel 2.2.5

Realisasi Layanan KUA	f	%
Sangat Tinggi	93	5,82
Tinggi	69	4,32
Sedang	141	8,82
Rendah	348	21,78
Sangat Rendah	947	59,26
Total	1598	100,00



Gambar 2.2.5

Tabel 2.2.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Realisasi Layanan KUA (Y_3) yang dirasakan oleh responden selaku pemakai KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari total responden merupakan responden yang memiliki tingkat Realisasi Layanan KUA (Y_3) berada pada kategori sangat rendah, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 947 responden (59,26%) memiliki skor penilaian Realisasi Layanan KUA (Y_3) yang berada pada kategori sangat rendah. Selanjutnya sejumlah 348 responden (21,78%) memiliki skor penilaian Realisasi Layanan KUA (Y_3) yang berada pada kategori rendah. Kemudian, sebanyak 141 responden (8,82%) memiliki skor penilaian Realisasi Layanan KUA (Y_3) yang berada pada kategori sedang.

Namun, hanya 93 responden (5,82%) menilai Realisasi Layanan KUA (Y_3) yang berada pada kategori sangat tinggi, lalu sejumlah 69 responden (4,32%) Menilai Realisasi Layanan KUA (Y_3) berada pada skor yang masuk pada kategori sangat tinggi.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Realisasi Layanan KUA (Y_3) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*cut off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

Tabel 2.2.5

Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase (μ_0)	Keputusan	Cut off
	Rerata	Simpangan Baku			
Realisasi Layanan	23,36	25,24	24,55	Signifikan	66,66
			24,60	Tidak Signifikan	Realisasi Layanan KUA Rendah

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Realisasi Layanan KUA (Y_1) secara real dari 1598 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 23,36 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 25,24 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata (μ_0) ternyata signifikan di angka 24,55 adapun di atas itu, misal di angka 24,60 diketahui tidak signifikan.

Dengan signifikan di angka 25,55 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi responden di seluruh Indonesia, skor total Realisasi Layanan KUA (Y_3) signifikan di angka 24,55 yang berarti tingkat Realisasi Layanan KUA (Y_3) termasuk ke dalam kategori belum optimal (<60,00)”.

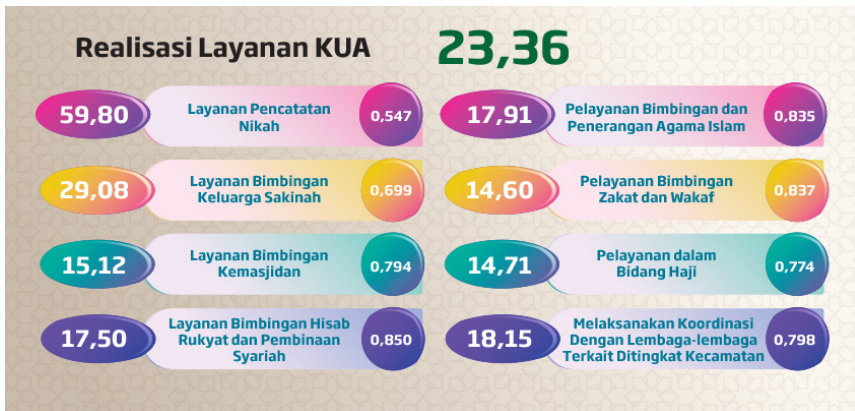
Belum optimalnya Realisasi Layanan KUA (Y_3) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan faktor dominan yang membentuk Realisasi Layanan KUA (Y_1), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.

Dimensi Realisasi Layanan KUA terdiri dari beberapa indikator penelitian, antara lain:

Hasil uji model serta estimasi parameter *loading estimation* (nilai bobot) untuk model persamaan dalam analisis faktor dari dimensi-dimensi Realisasi Layanan KUA (Y_3) menggunakan Microsoft Excel dapat dilihat pada tabel uji kesesuaian model berikut:

Dimensi	Skor	Korelasi
Layanan Pencatatan Nikah	59,80	0,547
Layanan Bimbingan Keluarga Sakinah	29,08	0,699

Dimensi	Skor	Korelasi
Layanan Bimbingan Kemasjidan	15,12	0,794
Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah	17,50	0,850
Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam	17,91	0,835
Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf	14,60	0,837
Pelayanan dalam Bidang Haji	14,71	0,774
Melaksanakan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait di tingkat kecamatan	18,15	0,798



Gambar 2.1.5 Diagram Jalur Analisis Statistik Bivariat Korelasi Pearson Product Moment dari Dimensi Realisasi Layanan KUA 2022

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada variabel Realisasi Layanan KUA (Y_3) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikansi faktor *loading* lambda yang disebut $t_{hitung} > T_{tabel} (0,05;1598) = 1,961$ sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan H_0 ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Realisasi Layanan KUA (Y_3).

Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan Realisasi Layanan KUA (Y_3) di Indonesia, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator.

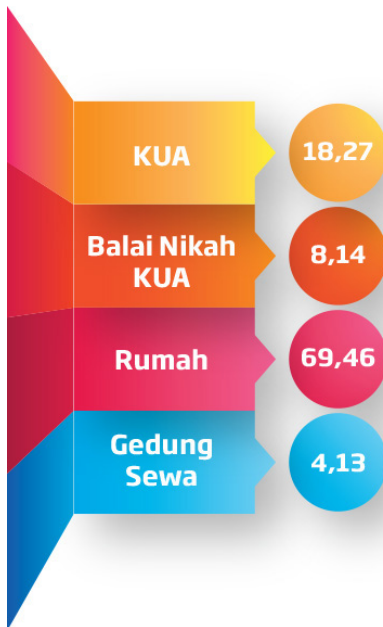
Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki faktor

loading yang paling besar, yaitu pengetahuan indikator terkait dengan Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Layanan Bimbingan Zakat dan Wakaf, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan. Dengan kata lain, jika waktu dan biaya yang dimiliki pemerintah Indonesia terbatas, maka pemerintah dapat mendahulukan peningkatan dari kedua dimensi di atas.

Kesesuaian Biaya Calon Pengantin

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Kesesuaian Biaya Calon Pengantin (Y_4) dari seluruh responden yang berjumlah 1598 mempelai dan kepala KUA sebagai berikut:

Tabel 2.5.1



Tabel 2.5.1 di samping merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Lokasi Pencatatan Nikah yang dirasakan oleh responden selaku mempelai yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih dari setengah total responden merupakan responden yang melakukan Pencatatan Nikah yang bertempat di Rumah, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 1110 responden (69,46%). Kemudian 292 responden (18,27%) memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di KUA. Selanjutnya 130

responden (8,14%) memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di balai nikah KUA. Dan responden yang paling sedikit yaitu memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di Gedung Sewa sebanyak 66 responden (4,13%).

Tabel 2.5.2



Tabel 2.5.2 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Biaya Pencatatan Nikah yang dirasakan oleh responden selaku mempelai KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 1598 responden.

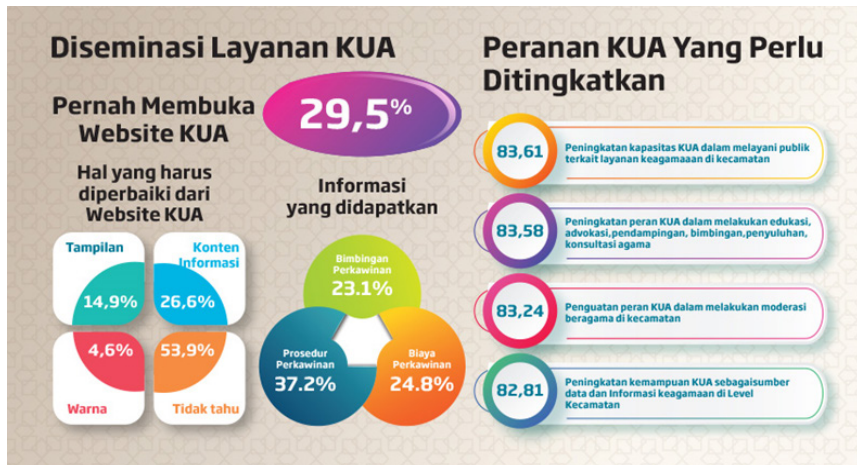
Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih dari setengah total responden merupakan responden dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp600.000, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 837 responden (52,38%). Kemudian 273 responden (17,08%) dengan Biaya Pencatatan Nikah hanya Rp0. Selanjutnya 225 responden (14,08%) dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp600.001 – Rp1.000.000. selanjutnya 169 responden (10,58%) menyatakan biaya pencatatan nikah mereka <Rp600.000. selanjutnya terdapat 48 responden (3,00%) menyatakan biaya pencatatan nikah mereka Rp1.000.000-1.500.000. terakhir yang paling sedikit masing-masing 23 responden (1,44%) dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp1.500.001 – Rp2.000.000 dan lebih dari >Rp2.000.000. selanjutnya responden yang paling dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar >Rp2.000.000 sebanyak 1 responden (0,1%).

Lokasi Pencatatan Nikah	Besaran Biaya							TOTAL
	Rp. 0	Rp. 1 s/d Rp. 599.999	Rp. 600.000	Rp. 600.001 s/d Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.001 s/d Rp. 1.500.000	Rp. 1.500.001 s/d Rp. 2.000.000	> Rp. 2.000.000	
KUA	15,08	0,44	1,56	0,00	0,00	0,00	0,00	17,08
Batal Nikah KUA	3,82	0,63	5,94	0,13	0,00	0,00	0,06	10,58
Rumah	7,63	1,63	42,74	0,25	5,88	0,00	0,13	58,26
Gedung Sewa	1,88	0,38	10,01	1,69	0,00	0,00	0,13	14,08
TOTAL	28,411	3,066	60,263	2,065	5,880	0,00	0,313	100,00

Tabel di atas menunjukkan kesesuaian biaya dan lokasi pencatatan nikah pada 2022. Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa pernikahan yang dicatat di rumah telah sesuai dengan besaran biayanya Rp600.000 yaitu sebanyak 42,74. Sementara pencatatan nikah di kantor KUA dengan pembayaran Rp0 memiliki rerata skor 15,08.

Diseminasi Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, didapat hasil Analisis Kategori untuk Diseminasi Layanan KUA (Y_5) dari seluruh responden yang berjumlah 1.598 mempelai KUA sebagai berikut:



Gambar 2.5.1 Diseminasi Layanan KUA (Y_4)

Hasil di atas menunjukkan Diseminasi Layanan KUA (Y_5) secara nasional yaitu hanya 472 responden (29,54%) yang pernah membuka *website* KUA, selebihnya 70,46% menyatakan tidak pernah membuka *website* KUA. Adapun responden yang menyatakan pernah membuka *website* KUA menyatakan bahwa informasi yang mereka cari yakni terkait prosedur perkawinan yang mencapai 37,19%. Selanjutnya pencarian informasi terkait Biaya Perkawinan sejumlah 24,82% yang diikuti dengan pencarian informasi seputar Bimbingan Perkawinan 23,14%. Dan informasi terakhir yang dicari melalui *website* KUA yaitu informasi terkait Aduan terhadap Layanan KUA (14,84%).

Selanjutnya kebanyakan responden menyatakan sangat terbantu akan sajian dan tampilan yang ada pada *website* KUA. Sementara untuk informasi dan hal yang harus disempurnakan yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan pada *website* KUA yaitu terkait Konten Informasi dan tampilan pada *website* KUA tersebut. Selanjutnya peningkatan peranan KUA yang perlu ditingkatkan yaitu peningkatan kapasitas KUA dalam melayani publik terkait layanan keagamaan di kecamatan dan peningkatan peran KUA dalam melakukan edukasi, advokasi, pendampingan, bimbingan, penyuluhan, konsultasi agama, karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dua hal tersebut yang dianggap masyarakat dapat meningkatkan peranan KUA di Indonesia.

Indeks SDM Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk SDM Layanan KUA (Y_6) dari seluruh responden selaku kepala KUA sebagai berikut:

Tabel 2.7.1. SDM KUA

SDM KUA	Mean	Minimum	Maksimum
Penghulu	1	1	48
Penyuluh PNS	1	1	20
Penyuluh Non-PNS	8	1	15
Pelaksana PNS	1	1	13
Pelaksana Non-PNS	1	1	8

Tabel di atas menunjukkan sumber daya manusia yang dimiliki setiap KUA secara nasional masih kurang karena setiap bagian dari pekerjaan di

KUA tidak memiliki sumber daya cukup.

Tabel 2.7.1. SDM Layanan KUA

Layanan KUA	Mean	Minimum	Maksimum
Layanan pencatatan nikah	2	1	1000
Layanan bimbingan keluarga sakinah	6	1	504
Layanan bimbingan kemasjidan	6	1	288
Layanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah	2	1	10
Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam	10	1	672
Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf	6	1	100
Pelayanan dalam bidang haji	1	1	20
Melaksanakan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait di tingkat kecamatan	6	1	75

Tabel di atas menunjukkan layanan KUA yang paling banyak melakukan aktivitas yaitu pada kegiatan Layanan Pencatatan Nikah. Selanjutnya diikuti dengan Layanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam yang merupakan aktivitas layanan KUA berikutnya. Sementara itu aktivitas yang paling sedikit tercatat dan masih jarang dilakukan pada pelayanan KUA di Indonesia yaitu Layanan dalam Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah. Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah lebih jauh untuk meningkatkan potensi layanan tersebut untuk meningkatnya peranan KUA di Indonesia.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Y_9) dari seluruh responden kepala KUA sebagai berikut:

Tabel 2.9.1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana KUA

Fasilitas KUA	Tidak Ada	Buruk	Kurang Baik	Baik	Tidak Ada	Buruk	Kurang Baik	Baik
gedung KUA	4	4	60	102	2,35	2,35	35,29	60,00
balai nikah	25	8	50	87	14,71	4,71	29,41	51,18
musala	97	5	20	48	57,06	2,94	11,76	28,24
area parkir	27	7	58	78	15,88	4,12	34,12	45,88
ruang tunggu	16	2	45	107	9,41	1,18	26,47	62,94
toilet	2	6	54	108	1,18	3,53	31,76	63,53
perangkat Simkah	7	3	38	122	4,12	1,76	22,35	71,76
layar media (papan tulis) kehendak nikah	48	5	39	78	28,24	2,94	22,94	45,88
AC	92	8	23	47	54,12	4,71	13,53	27,65
Kendaraan dinas	81	10	42	37	47,65	5,88	24,71	21,76
lemari arsip	4	13	63	90	2,35	7,65	37,06	52,94
PC/komputer/laptop	3	10	69	88	1,76	5,88	40,59	51,76
fasilitas kaum disabilitas	149	2	4	15	87,65	1,18	2,35	8,82
pojok untuk anak	156	1	4	9	91,76	0,59	2,35	5,29
	Frekuensi				Persentase			

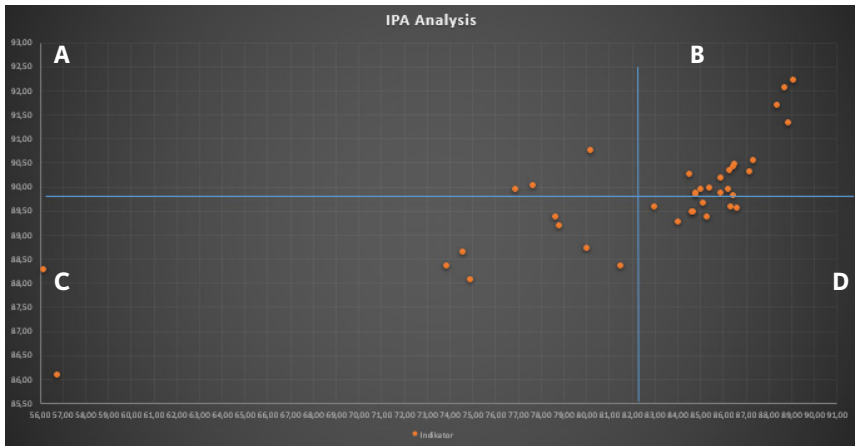


Berdasarkan tabel di atas terlihat hampir seluruh KUA telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana minimal yang perlu dimiliki setiap kantor KUA. Namun jika dilihat lebih jauh, sebanyak 2,35% dari total responden kepala KUA menyatakan mereka belum memiliki gedung KUA-nya sendiri, sementara itu terdapat 60,00% menyatakan kondisi gedung KUA sudah dalam kondisi baik. Selanjutnya rata-rata seluruh KUA di Indonesia masih belum memiliki fasilitas untuk Kaum Disabilitas dan ruang Pojok untuk Anak yang masing-masing menunjukkan angka 87,65% dan 91,76%. Lebih jauh, responden kepala KUA menyatakan fasilitas yang perlu ditambahkan yakni terkait bangunan musala, karena sejauh ini sejumlah 57,06% atau lebih dari setengah responden menyatakan KUA masih belum memiliki bangunan musala.

Analisis Kinerja Indikator (IPA)

Pada bagian ini akan membahas mengenai pemetaan dari nilai Harapan (x) dan Kepuasan (y), dari hasil tersebut akan didapatkan matriks yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja organisasi. Berikut adalah data sebaran Kepuasan dan Harapan pengguna:

Gambar 3.1. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengguna KUA



Dari gambar di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan indikator yang memiliki harapan yang tinggi oleh pengguna layanan namun kepuasan masyarakat rendah. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- a. Ketersediaan Balai Nikah
- b. Komputer dan Jaringan Internet
- c. Toilet

Dengan demikian, *item-item* tersebut menjadi skala prioritas utama untuk diperbaiki, dengan kata lain *item-item* tersebut sangat penting dan sangat mendesak untuk perlu diperbaiki.

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan indikator yang memiliki harapan tinggi oleh pengguna dan sudah memberikan kepuasan dengan baik. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Petugas pencatat nikah datang ke lokasi akad tepat waktu
- b. Proses pemanduan akad nikah dilakukan dengan baik (oleh petugas)
- c. Buku nikah diterbitkan sesuai waktu yang ditentukan
- d. Informasi yang tertera di buku nikah sesuai (tidak terdapat kesalahan penulisan)

- e. Biaya pencatatan nikah sesuai yang ditentukan pemerintah (biaya)
- f. Informasi biaya pencatatan nikah mudah diakses (terpajang) dan mudah dipahami
- g. Petugas memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya layanan yang harus dipenuhi
- h. Bukti pembayaran diterima oleh calon pengantin
- i. Persyaratan pencatatan nikah sesuai ketentuan
- j. Proses pendaftaran sederhana (tidak berbelit-belit)
- k. Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian berkas pendaftaran dilakukan secara cermat
- l. Proses bimbingan perkawinan (bimwin) dilakukan sesuai ketentuan
- m. Materi bimbingan perkawinan (bimwin) dirasakan sesuai dengan kebutuhan calon pengantin
- n. Petugas terlihat menguasai bidang pelayanannya (kompetensi petugas)
- o. Petugas terlihat cakap dalam melakukan pekerjaannya
- p. Petugas ramah (senyum/sapa/sopan) dalam memberikan pelayanan
- q. Petugas responsif menangani keluhan masyarakat
- r. Petugas bersikap adil (tidak diskriminatif) dalam memberikan pelayanan

Dengan demikian *item-item* tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh setiap pelayanan kantor urusan agama.

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan indikator yang tidak terlalu diharapkan oleh masyarakat dan kepuasan layanannya rendah. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- a. Ruang tunggu
- b. Ruang (meja) pendaftaran/*front office*
- c. Area parkir
- d. Alat pemadam kebakaran
- e. Ruang menyusui
- f. Pengumuman kehendak nikah dilakukan secara terbuka (di-

- pajang di tempat umum)
- g. petugas penerima aduan (*customer service*)
- h. kotak aduan/saran
- i. Informasi terkait aduan melalui *hotline* (SMS/telepon/WhatsApp)

Dengan demikian *item-item* tersebut merupakan skala peningkatan yang memiliki prioritas rendah oleh organisasi dan secara mendesak perlu ditingkatkan.

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan indikator yang tidak terlalu diharapkan oleh masyarakat namun memberikan kepuasan yang tinggi bagi masyarakat pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- a. Informasi terkait waktu layanan jelas dan mudah diakses
- b. Pelayanan dilakukan sesuai waktu yang ditentukan (standar pendaftaran)
- c. Informasi persyaratan pencatatan nikah mudah diakses/dicari/didapatkan
- d. Informasi persyaratan pelayanan mudah dipahami/jelas
- e. Persyaratan pencatatan nikah mudah dipenuhi
- f. Petugas terlihat percaya diri dalam melayani masyarakat
- g. Tampilan petugas meyakinkan (bersih dan rapi)
- h. Petugas peka dengan kebutuhan masyarakat

Dengan demikian *item-item* tersebut dianggap berlebihan dalam pelayanannya namun merupakan sesuatu yang penting, untuk itu lebih baik pihak KUA mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

Bagian Ketiga

Cerita dari KUA

Sistem Pengaduan

KUA di Kota Jakarta Timur, sekarang ini sistem pengaduan masyarakat (dumas) yang melalui kotak saran jarang sekali. Sistem pengaduan sudah langsung melalui medsos, supaya cepat penanganannya.

KUA di Kota Yogyakarta, seluruh KUA sudah tersambung internet dan memiliki web sendiri, sehingga untuk pengaduan yang datang dari masyarakat sebenarnya tidak mengalami hambatan. Karena pengaduan masyarakat yang paling efektif saat ini melalui web secara langsung.

KUA di Kabupaten Cilegon, selama ini cara yang dilakukan oleh KUA Kota Cilegon untuk menerima pengaduan masyarakat dengan cara membuat kotak pengaduan yang dipasang di salah satu dinding dalam ruangan Gedung KUA. Namun dalam kenyataan tidak efektif dan bahkan kotak saran dimaksud tidak pernah ada isi. Diusulkan agar melalui media *chat* langsung (*Whatsapp*) ke nomor khusus pengaduan yang disediakan oleh Seksi Bimas Islam pada Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

KUA di Kabupaten Cirebon, meski disediakan kotak saran, namun masyarakat jarang sekali yang memanfaatkannya. Pada umumnya masyarakat lebih memilih menggunakan media sosial. Beberapa masyarakat juga menyampaikan keluhan ke pihak KUA tidak langsung namun disampaikan melalui tokoh agama.

KUA di Kabupaten Magelang, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya terhadap layanan KUA melalui LAPOR! (*website*: www.lapor.kemkominfo.go.id).

lapor.go.id, SMS: 1708, *Twitter*: @lapor1708, dan aplikasi Android) tanpa harus kebingungan instansi mana yang berwenang menangani masalah tersebut. Sebab tim administrator LAPOR! akan membantu meneruskan dan mengawal setiap permasalahan ke instansi terkait. Sistem LAPOR! telah terhubung dengan berbagai instansi pemerintah dalam satu sistem yang terintegrasi. Setiap laporan terdokumentasi secara digital sehingga tidak perlu takut kehilangan berkas. Proses tindak lanjut pengaduan masyarakat pun dapat dipantau, karena setiap aktivitas terpublikasi. Respons pengaduan dari masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui berbagai media yang tersedia.

KUA di Kabupaten Tabanan, menurut beberapa informan, sistem yang paling efektif dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap KUA adalah tidak melalui kotak surat pengaduan, tapi dengan pendekatan kekeluargaan, humanis dibantu oleh penyuluh dan tokoh agama/masyarakat.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, kotak pengaduan sudah ada di seluruh KUA kecamatan di Kabupaten Lombok Timur, tetapi sampai sekarang ini belum efektif dan tidak ada pengaduan yang masuk di kotak tersebut. Selama ini pengaduan langsung menghubungi pimpinan, baik itu langsung ke Kepala Kanwil maupun ke Kepala Kemenag

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, sistem pengaduan melalui kotak saran dan WA. Adapun yang paling ideal dalam pengaduan masyarakat, tersedia sebuah kotak saran dan kritik untuk pelayanan di masyarakat sehingga di saat kepala KUA tidak ada di tempat, surat bisa diwakilkan. Pengaduan yang efektif dengan langsung datang ke kantor dengan bertatap muka permasalahan yang dihadapi dapat disampaikan dan ditanggulangi dengan tepat, walaupun jauh bisa melalui telepon atau Whatsapp.

KUA di Kabupaten Merangin, KUA bukan tidak mau menyediakan kotak surat dumas, namun kondisi kantor KUA di sini memang berada di antara perkebunan, jadi sulit untuk dijangkau masyarakat. Pengaduan masyarakat bisa melalui sarana lain. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Dalam praktiknya layanan pengaduan masyarakat (dumas) ini juga tidak banyak masyarakat yang memanfaatkannya. Sepertinya masyarakat agak enggan untuk berpartisipasi dalam melakukan aduan atau komplain terhadap KUA, mungkin anggapannya aduan itu nantinya tidak akan ada tindak lan-

jutnya.

Tanah dan Bangunan KUA

KUA di Kota Jakarta Timur, di Kecamatan Matraman, KUA Jati Negara, KUA Kramat Jati, gedung dan tanahnya sama masih milik Pemda. Harapannya supaya Pemda menghibahkan kepada pihak Kementerian Agama, supaya bisa dibangun melalui dana SBSM. Pasangan nikah di kantor, bisa anteri karena gedung, sarana dan prasarannya belum memadai. Sebaiknya, menurut para informan, gedung dan fasilitasnya dilengkapi dulu dan SDM-nya ditambah

KUA di Kota Yogyakarta, terkait tanah KUA, di Kemenag Kota Yogyakarta sudah tidak mengalami masalah, karena seluruh bangunan KUA ada di tanah Kementerian Agama. Terakhir adalah pembelian tanah sebesar 6 milyar rupiah dengan bantuan dana SBSN dengan biaya 3 milyar rupiah.

KUA di Kabupaten Cilegon, status tanah KUA di Kota Cilegon, dari 8 (delapan) Gedung KUA yang ada, hanya 2 yang milik sendiri atau miliki Kemenag, yaitu: KUA Kecamatan Cilegon dan KUA Kecamatan Gerogol. Adapun yang lain adalah tanah hak guna pakai dari pemda dan status hak guna pakai dari wakaf. Jika ingin dibangun, bangunan KUA yang menggunakan SBSN minimal status tanahnya harus berstatus hibah. Adapun KUA Ciwandan, saat ini, dalam proses pembelian tanah oleh Kantor Kemenag Kota Cilegon karena di telah mendapatkan surat untuk pindah oleh pemda/kecamatan setempat.

KUA di Kabupaten Cirebon, ada 40 KUA, ada beberapa KUA (10 KUA) yang tanahnya sudah milik Kemenag yaitu: KUA Ciledug, Mundu, Palimanan, Weru, Kedaung, Gegesik, Kaliwedi, Pasaleman, Karangwereng, dan Plered. Selain dari 10 KUA tersebut, tanah KUA adalah milik desa. Pada tanah-tanah KUA yang jumlahnya 30 tersebut, agar dapat dibangun atau direhabilitasi, perlu dilakukan proses peralihan, sehingga menjadi miliki Kemenag.

KUA di Kabupaten Magelang, dari 21 Gedung KUA, baru 2 KUA yang dibangun dengan dana SBSN. Terdapat 21 KUA kecamatan yang ada di Kabupaten Magelang, sebagian besar tanah yang ditempati untuk kantor kua adalah tanah wakaf. Adapun yang memiliki tanah sendiri atau milik Kemenag, baru ada lima KUA, dan satu KUA milik pemda.

KUA di Kabupaten Tabanan, dari enam gedung KUA baru satu KUA Tabanan yang dibangun dengan dana SBSN. Khusus untuk KUA Kediri, pernah

menunggu pembayaran ternyata anggaran Rp2 miliar untuk relokasi, tidak kunjung turun sehingga pembelian dibatalkan.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, dari 20 KUA yang ada di Kabupaten Lombok Timur, sebanyak 18 KUA mempunyai sertifikat, kecuali KUA Simbelia dan Sakra Barat yang masih proses mengajukan sertifikat. Untuk kondisi bangunan yang ada sekarang ini, dari 20 KUA kondisinya bermacam-macam, ada yang kondisi baik, rusak ringan, dan rusak berat. Untuk rusak berat ada di Kecamatan Masbagih, Sambelia, Sembalun, Suela, dan Sakra Timur. Bahkan untuk KUA Kecamatan Sembalun yang dibangun tahun 2013, kini tidak bisa ditempati lagi, karena rusak berat (runtuh) akibat kena gempa tahun 2018. KUA kecamatan Sembalun menumpang di rumah dinas pejabat puskesmas di Kecamatan Sembalun, bangunan tersebut tidak layak sebagai kantor, karena ruangan yang bisa digunakan hanya ruang tamu yang sekaligus untuk penerimaan pendaftaran dan merangkap ruang kepala KUA.

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara (Kukar), upaya Kemenag Kabupaten Kukar sudah sangat maksimal dan hampir semua tanah KUA sudah sertifikat hak milik Kemenag. Terkait pembangunan revitalisasi KUA sangat mendesak untuk dilaksanakan khususnya KUA yang tingkat layanannya tinggi. Tanah KUA dihibahkan oleh Pemda itu sudah sertifikat, kemudian diusulkan ke Kemenag ke pusat untuk Gedung KUA. Untuk KUA Kecamatan Anggana, kini sedang ada kasus gugatan, kini sedang dilakukan mediasi antara pihak yang menggugat dan KUA yang digugat. Hal ini sudah di laporkan ke Kantor Kementerian Agama dan dinas terkait.

KUA di Kabupaten Merangin, ada 4 kantor KUA yang masih mengontrak/menyewa yakni di Kecamatan Ranah Pamenang, Pamenang Selatan, Tabir Lintas dan Margo Tabir. Namun sudah ada dua lahan tanah yang disiapkan untuk pembangunannya. Sementara itu, Gedung KUA Nalo Tantan memprihatinkan kondisinya, hingga saat ini kondisi kantor masih belum teraliri listrik. Meski lahan dan gedung adalah milik Kementerian Agama, letak kantornya sendiri di lingkupi oleh lahan perkebunan sawit dan cukup jauh dari rumah warga.

KUA di Kabupaten Ketapang, ada KUA yang masalah status tanah juga belum selesai. Tanah yang ditempati KUA Matan Hilir Selatan (MHS) adalah milik Pemerintah Kabupaten Ketapang tanpa proses hibah yang otentik. Ada dua gedung di MHS, gedung lama karena sering banjir ditinggalkan, ti-

tidak layak, sedangkan gedung baru itu punya masalah dengan kepemilikan dengan Pemda. Terdapat dua persoalan, dua gedung juga memiliki masalah. Untuk amannya, proses hibah itu harus ada hitam di atas putih, harus buat baru. Pertama, KUA Benua Kayong perlu membeli tanah baru. Gedung lama sudah tidak bisa diperbaiki, sebab di daerah banjir, harus lahan baru. Ruislag untuk lokasi lama, sedang dibicarakan dengan Camat. Kedua, KUA Matan Hilir Selatan, ada dua sertifikat, punya Kemenag sudah lama, tetapi klaim baru sertifikat baru ahli waris. Tanah KUA lama, rendah dan banjir tahunan. Kemudian, dibangun KUA baru, dicarikan tanah oleh kontraktor, ternyata punya Pemda. Jadi ada dua perkara tanah, satu KUA yang lama diakui orang, dan KUA yang sekarang punya Pemda. Jika dibawa ke ranah hukum, sertifikat ada, statusnya ada sertifikat, sudah masuk ke dalam BMN.

KUA di Kabupaten Siak, pembangunan kantor KUA dari SBSN sampai hari ini belum ada satu pun di Siak. Sampai hari ini sudah tiga KUA yang kita usahakan untuk mensertifikatkan, prosesnya sedang menunggu sertifikasi tanah tiga KUA tersebut, jika tidak ada sertifikat, kantor tidak bisa dibangun karena status tanah yang ada tidak jelas. Semua KUA yang ada di Kabupaten Siak masih termasuk tipologi C, belum ada satu pun KUA yang sudah miliki gedung sendiri, karena masih banyak terkendala dengan status kepemilikan tanah. Pada umumnya tanah gedung adalah tanah wakaf yang diberikan oleh Pemda dan dibangun gedungnya oleh Kemenag. Saat ini Kantor Kemenag sudah melakukan upaya agar status tanah dapat disertifikatkan dan menjadi milik Kementerian Agama.

Kota Ternate, berkat dukungan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Ternate (Drs. H. Adam Ma'rus) dan intensitas koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kota Ternate yang berkelanjutan, dalam waktu singkat Sertifikat Tanah dan Bangunan Kantor KUA Kecamatan Kota Ternate Tengah diterbitkan. Pada Tahun 2019, Gedung Kantor KUA kecamatan Kota Ternate Tengah berhasil dibangun baru dengan anggaran SBSN (Surat Berharga Syariah Nasional).

Sarana dan Prasarana

KUA di Kota Jakarta Timur, beberapa sarana dan prasarana KUA belum memadai, harus dilengkapi semua, SDM-nya juga harus ditambah. Petugas administrasinya harus ramah, ada ruang tunggunya, harus ada tempat par-

kirnya dan ada satpamnya supaya aman.

KUA di Kota Yogyakarta, untuk revitalisasi KUA itu memerlukan perangkat teknologi informasi yang memadai. Meskipun sudah tersambung internet, beberapa komputer masih tertinggal spesifikasi teknologinya. Catatan penting dari sarana dan prasarana ini adalah kurangnya ketersediaan laptop dan *printer*.

KUA di Kabupaten Cilegon, KUA yang ada di Kota Cilegon hanya satu KUA yang sudah dianggap cukup layak dan cukup memadai sarana dan prasarananya, karena KUA kecamatan Cilegon telah memiliki gedung dan sarana dan prasarana baru. sehingga KUA tersebut terpilih untuk masuk program revitalisasi tahun 2020. Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang ada di KUA lainnya belum memadai. Keamanan KUA masih rawan pencurian, sistem keamanan perlu dikuatkan. Soal tata ruang KUA, ruangan tidak mencukupi karena terbatas, peralatan Simkah, internet ada, komputer juga ada tiga buah, tapi sudah tidak layak pakai/jadul.

Kabupaten Cirebon ada beberapa KUA yang memiliki gedung dengan kategori bagus yaitu KUA Mundu, Kedawung, Palimanan, Kaliwedi, dan Beber. Adapun KUA yang kondisi gedungnya paling tidak baik, yaitu KUA Astanajapura, Susukanlebak, Susukan, Ciwaringin dan Losari. Sementara untuk peralatan kerja, dan sarana lainnya, di KUA tersebut masih perlu ditingkatkan.

KUA di Kabupaten Magelang, realitas di lapangan, secara umum menurut pengamatan, relatif tidak sebanding dengan tuntutan kebutuhan real untuk mewujudkan pelayanan prima. Kebutuhan sarpras KUA sangat dibutuhkan dan berbanding lurus dengan kebutuhan SDM yang berkualitas, terlebih jika hal ini dimaksudkan untuk mendukung program revitalisasi KUA

KUA di Kabupaten Tabanan, sarpras masih perlu dilengkapi agar pelayanan di KUA memadai, lebih-lebih KUA yang belum direvitalisasi. Selama ini beberapa KUA masih belum memadai untuk pelayanan masyarakat, apalagi untuk program revitalisasi.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, untuk sarana elektronik seperti komputer dan *printer* yang ada beragam, ada yang kondisi baik, rusak dan rusak berat. Selama ini dalam menjalankan operasional kantor para karyawan menggunakan laptop pribadi. Untuk KUA Kecamatan Sakra Barat masing-masing punya satu buah, itu pun dalam keadaan rusak berat. Sedang di KUA Kecamatan Sembalun hanya ada satu komputer dan tidak punya *prin-*

ter. Untuk KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, sarana dan sarana yang memadai atau standar untuk keamanan masyarakat. Sejauh ini masih bisa ditangani dan tidak ada masalah yang serius dalam pelayanan. Metode layanan bermartabat yang kami terapkan menjadikan masyarakat nyaman dalam mendapatkan layanan yang ada di KUA. Tempat layanan tunggu di perlukan yang nyaman, sehingga masyarakat tidak merasa jenuh.

KUA di Kabupaten Merangin, sarana dan prasarana KUA masih menjadi kendala utama dalam usaha untuk mencapai kepuasan layanan kepada masyarakat, saat ini masih ada 4 kantor KUA yang masih mengontrak/menyewa yakni di Kecamatan Ranah Pamenang, Pamenang Selatan, Tabir Lintas dan Margo Tabir.

KUA di Kabupaten Ketapang, di KUA kecamatan Matan Hilir Selatan kantornya cukup kecil dan tanahnya juga terbatas sehingga tak dapat dikembangkan lebih luas. Kondisi geografis kabupaten Ketapang termasuk yang cukup ekstrem di Kalimantan, jarak antarkecamatan yang jauh, dengan kontur jalan berlumpur, tidak semua bisa dilalui dengan kendaraan biasa. Jalan yang dapat ditempuh normal hanya di wilayah pesisir, untuk menjangkau kecamatan di pedalaman harus menggunakan kendaraan gardan ganda atau mobil yang dimodifikasi. Kondisi sekarang, bangunannya kecil, tanahnya kecil, berada di pinggir jalan raya, memang tidak susah, namun tanahnya punya Pemda tanpa surat menyurat, tanpa penyerahan atau selebar apa pun surat. Kondisi bangunannya jelek, kondisinya memprihatinkan.

KUA di Kabupaten Siak, sarana dan prasarana KUA masih perlu peningkatan, karena secara umum sarana yang ada tidak dapat secara maksimal mendukung 10 pelayanan yang menjadi tugas dan fungsi KUA. Dalam hal ini termasuk gedung yang sudah tidak bisa digunakan secara maksimal karena rusak disebabkan oleh tanah gambut yang menyebabkan tanah turun sehingga gedung menjadi pecah. Selain masalah SDM, anggaran transportasi dan operasional juga merupakan hal yang perlu diperhatikan mengingat kondisi geografis daerah yang letak desanya berjauhan antara satu desa dengan desa lain. Sampai hari ini, sudah 10 tahun lebih, belum ada pergantian sarana, contohnya *printer* PLG, rata-rata biaya membetulkan yang dikeluarkan sudah bisa untuk membeli yang baru. Pelayanan menjadi terganggu, sementara masyarakat tidak mau mengerti. Bagi mereka yang penting dapat buku nikah karena syarat sudah komplet, padahal terkendala karena *prin-*

ter-nya rusak, kadang komputernya juga rusak. Kendala yang paling pokok seperti itu adalah masalah paling utama yang kami rasa.

Pelayanan Selain Pencatatan Nikah dan Keluarga Sakinah

KUA di Kota Jakarta Timur, di KUA Kecamatan Jatinegara selain pencatatan nikah dan bimbingan perkawinan, KUA unggul dalam masalah wakaf. Untuk Bimsik Haji dilaksanakan mendekati pemberangkatan haji, ketika da-nanya sudah turun. Masalah hisab rukyat tergantung ada tidaknya petugas ahlinya di KUA tersebut. Begitu pula masalah zakat di KUA Jatinegara ini belum ada sosialisasinya karena fungsi KUA tidak sebagai unit pelaksana zakat (UPZ). Di KUA Kramat Jati, kegiatan unggulannya adalah “Pusaka Sakinah”.

KUA di Kabupaten Cilegon, hanya sedikit sekali yang mengetahui bahwa masih ada tugas-tugas KUA yang lain. Untuk dapat melaksanakan tugas-tugas lain selain pencatatan pernikahan, mereka mengatakan sosialisasi program layanan KUA bisa dilaksanakan jika diberikan anggaran.

KUA di Kabupaten Magelang, sosialisasi secara langsung dilaksanakan dengan memberdayakan peran penyuluh agama melalui forum majelis taklim, forum rapat lintas sektoral, forum kerja sama lintas sektoral dan lain-lain. Respons masyarakat sangat positif dengan indikator banyaknya permohonan layanan dan konsultasi kemasjidan, zakat, wakaf, rasyidul-qiblat, serta manasik haji.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, KUA tidak hanya dikenal dengan layanan pencatatan nikah dan bimbingan keluarga Sakinah, namun ada beberapa kegiatan lain yaitu: program Ikrar Tanah Wakaf di Tempat pada tahun 2021 dan 2022. Program Simas (Sistem Informasi Kemasjidan) agar semua masjid dan musala punya kepengurusan definitif dan semuanya punya surat keterangan terdaftar (SKT) pada data Simas dan memperoleh nomor ID Nasional. Program wakaf Alquran, setelah terkumpul Alquran ini akan distribusikan kepada beberapa TPQ, masjid dan musala yang ada di wilayah kecamatan. Program Sicantik (Suami Istri Catat Nikah Tuntas Identitas Keluarga). Program ini bertujuan untuk melengkapi data kependudukan pasangan pengantin karena setelah ijab kabul dilaksanakan pasangan pengantin akan mendapatkan buku nikah, kartu nikah, KTP dan KK Baru, serta buku panduan keluarga. Program Simpenais (Sistem Informasi Penerangan Agama Islam) memberikan informasi tentang guru mengaji, qari dan qari-

ah, hafiz dan hafizah, mufasir dan mufasirah, *khattat*, penulis Islam, majelis taklim, dan lain-lain, yang ada di kecamatan.

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, pihak KUA mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pembinaan masjid, zakat, wakaf, penyuluhan, hisab, rukyat, dan manasik haji. Adapun sosialisasi terkait tugas KUA selain pencatatan nikah dan bimwin, masih kurang pada masyarakat pembinaan masjid, zakat wakaf, penyuluhan, hisab rukyat, manasik haji, dll; sudah tersedia di KUA.

KUA di Kabupaten Merangin, keterbatasan personil dan anggaran masih menjadi masalah yang dihadapi KUA dalam melaksanakan fungsi lain tersebut, selain itu masih terdapat tumpang tindihnya program kegiatan, program yang seharusnya di lakukan oleh KUA tapi dalam pelaksanaannya diambil alih oleh kantor Kemenag.

Simkah dan Pendaftaran Online

KUA di Kota Jakarta Timur, Simkah operatornya ada dua orang yang ahli dalam komputer dari sarjana komputer. Hambatannya servernya kadang lemot atau eror. Masyarakat Jakarta Timur sudah pada familier mendaftar dengan *program pendaftaran nikah online*. Terkecuali ada satu dua orang yang masih bingung dalam menggunakan Simkah, tetapi karena dibantu oleh petugas KUA maka akhirnya selesai juga. Terkait Simkah di KUA Kramatjati berjalan, kecuali tidak ada sinyal. Operatornya ada satu orang yang ahli dibantu dengan tiga orang staf pelaksana KUA.

KUA di Kota Yogyakarta, Simkah sebenarnya sudah optimal, karena fasilitas internet di KUA sangat memadai, hanya memang belum semua masyarakat memanfaatkan. Sosialisasi Simkah sudah dilaksanakan, memang belum masif, terutama di kalangan masyarakat kelas tertentu.

KUA di Kabupaten Cilegon, seluruh KUA di Kota Cilegon adalah bertipologi C, Idealnya Perangkat Komputer ada tujuh buah komputer *minimal* empat unit, printer dua unit, sinyal sudah bagus, namun perlu perbaikan server karena sering down. Harapannya Simkah terintegrasi dengan dukcapil (data kependudukan NIK) dan pengadilan agama (surat cerai). Untuk sosialisasi kepada masyarakat memang masih minim, baru sebatas dibantu oleh PAH. Sebab lain, P3N yang ada di kampung-kampung atau desa masih langsung ke KUA tidak langsung entri sendiri *entah* karena SDM-nya gaptেক atau ma-

las mengentri ke aplikasi

KUA di Kabupaten Magelang, sebagian mempelai belum familier dengan Simkah WEB karena keterbatasan perangkat dan jaringan serta kurangnya pengetahuan tentang ilmu dan teknologi. Semua mempelai yang telah melangsungkan pernikahan tercatat di KUA diberi penjelasan mengenai kartu nikah digital dan bagaimana cara mengunduhnya. Hambatan ada pada mempelai yang tidak paham IT. Sosialisasi Simkah dan kartu nikah digital sudah dilaksanakan secara berjenjang, namun masih banyak menemui kendala, antara lain, belum didukung oleh sarpras dan SDM KUA yang kompeten di bidangnya, bahkan di *banyak KUA* masih ditemui overlapping pekerjaan

KUA di Kabupaten Tabanan, sebagian mempelai masih banyak yang belum familier dengan Simkah dan kartu nikah digital. Selain itu ada juga keterbatasan perangkat dan jaringan di KUA dan masyarakat. mempelai yang telah melangsungkan pencatatan pernikahan di KUA telah diberikan sosialisasi mengenai kartu nikah digital dan bagaimana cara memperolehnya. Namun sebagian mempelai, ada saja yang belum familier dunia IT.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, Simkah yang selama ini berjalan sudah sesuai standar yang ada, dan jaringan internet pun dianggap baik, kecuali di Kecamatan Wanasaba dan Suela, kurang baik yaitu jaringan sering hilang. Akan tetapi pendaftaran secara *online*, tidak pernah dilakukan oleh calon pasangan pengantin, karena adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem *online*. Mereka cenderung langsung ke KUA untuk mendaftar. Hambatan yang utama dalam sosialisasi adalah anggaran yang minim untuk mengadakan sosialisasi

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, pemahaman masyarakat di zaman digitalisasi saat ini masih kurang, sehingga Simkah dianggap merepotkan. Namun pihak KUA sudah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya memberikan kemudahan dan pemahaman tentang layanan Simkah dan kartu nikah yang ada di KUA. Hambatan dalam sosialisasi digitalisasi KUA terkendala jaringan internet. Pengoperasiannya di hari-hari tertentu setiap bulan yaitu pada hari Selasa dan Kamis. Ini bisa dimaklumi karena server Simkahweb hanya satu dan harus melayani 5.963 KUA se-Indonesia. Semoga ke depan server Simkahweb bisa ditambah dan tingkatkan kualitasnya. Saat ini semua catin di wilayah kerja KUA Tenggarong sudah mendaftar kehendak nikahnya secara *online* melalui tempat tinggalnya masing-masing. Simkah

sering terkendala oleh sinyal, apalagi kalau cuaca buruk, maka sinyal akan terganggu. Simkah dan kartu nikah digital dikirim ke HP masing-masing calon pengantin. Ini semua, sudah disosialisasikan dan tidak ada hambatan.

KUA di Kabupaten Merangin, pihak Ditjen Bimas Islam telah membuka layanan pendaftaran pencatatan nikah *online* yaitu melalui Simkah.kemenag.go.id yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pendaftaran pencatatan nikah untuk masyarakat. Namun masyarakat masih cenderung mendaftarkan secara *offline* dan akhirnya staf di KUA yang membantu mengunggah berkas yang diperlukan ke aplikasi Simkah.

KUA di Kabupaten Siak, terkait dengan masih adanya mempelai yang belum familier dengan Simkah dan kartu nikah digital, hal itu lebih disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Kebanyakan pernikahan yang dilakukan masih dengan cara biasa. Hambatan dalam sosialisasi digitalisasi KUA, karena masyarakat dan KUA belum terbiasa dengan buku nikah digital. Terkait dengan Simkah, tidak ada masalah, kalau ada enam yang menikah tidak ada masalah. Pokoknya layanan nikah tidak ada masalah, internet jaringan kuat, *tower* tidak ada, tapi sinyal kuat (ini untuk di KUA Sungai Mandau).

Kota Ternate, banyak dari masyarakat yang tetap datang ke kantor KUA dan meminta bantuan operator Simkah. Hal ini disebabkan banyak dari mereka yang mendaftar di luar waktu yang ditentukan. Seharusnya calon pengantin mendaftarkan rencana pernikahannya H-10 namun banyak dari mereka yang baru mendaftarkan rencana pernikahannya H-3 dan sebagainya. Jika sudah begitu maka tanggal pernikahannya tidak bisa diklik sehingga membutuhkan bantuan operator SIM.

Penghapusan Biaya Transportasi dan Jasa Penghulu

KUA di Kota Jakarta Timur, kalau di kota besar pasangan nikah atau calon (N)-nya banyak, maka di kota tersebut penghulu akan mempertahankan jasa profesi (jaspro) dan biaya transportasinya. Tetapi di Desa yang N-nya hanya 5 – 10 pasang, mereka lebih senang dengan tunjangan melekat (tunjangan jabatan dan tunjangan kinerja). Karena itu perlu jalan tengah, boleh diubah, namun tunjangan fungsionalnya dinaikkan. Adapun besaran nominal yang biasa diterima adalah minimal Rp5.000.000 per bulan.

KUA di Kabupaten Cilegon, jika kebijakan ini dihapus sangat bersyukur,

yang menjadi permasalahan di lapangan adalah dikhawatirkan akan kembali ke jaman dulu, yaitu terjadi gratifikasi. Harapannya perubahan tersebut berimbang positif bagi para penghulu. Akibat dari kekurangan jumlah penghulu, maka sering kali dilakukan perwakilan hingga terjadi manipulasi foto kehadiran petugas. Saat ini, sudah ada regulasi baru berupa surat Keputusan Dirjen Bimas Islam tentang P3N, untuk mengangkat P3N kembali untuk menutupi kekurangan penghulu.

KUA di Kabupaten Magelang, wacana penghulu tidak lagi mendapatkan jasa profesi dan transportasi dari biaya nikah, namun akan mendapat tunjangan fungsional yang akan dinaikkan, setuju dengan prinsip keadilan dan pemerataan, namun jika itu kebijakan pemerintah sebelumnya harus ada sosialisasi dan informasi yang tepat. Dulu banyak kepala KUA yang lebih memilih menjadi penghulu karena mendapatkan uang jasa dan transportasi. Namun ketika ada wacana baru, yaitu diubah dengan kenaikan tunjangan dan tidak bisa menerima dari besaran biaya nikah Rp600.000/N, maka akan mungkin nanti banyak penghulu yang menyangkan perubahan kebijakan tersebut.

KUA di Kabupaten Tabanan, untuk Kabupaten Tabanan kebanyakan penghulu setuju dengan wacana tersebut agar ada prinsip keadilan, namun harus ada sosialisasi yang memadai. Untuk wilayah lainnya, jika ada yang tidak setuju, mungkin karena mereka berada di tempat yang pernikahannya banyak.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, pada prinsipnya, para penghulu tidak masalah dengan penghapusan jasa profesi, jadinya tidak ada daerah basah (yang menikahkan banyak) atau kering (yang menikahkan sedikit). akan tetapi untuk transportasi mereka berharap masih ada. Dan untuk kenaikan tunjangan fungsional penghulu, mereka berharap untuk disesuaikan dengan tunjangan peneliti

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, hal ini merupakan keputusan yang berwenang yaitu pihak pusat, sebagai masyarakat menyerahkan sepenuhnya kepada keputusan yang diambil oleh pusat. Kalau ada peningkatan tunjangan untuk penghulu akan lebih baik, mengingat kesibukan dan beban kerja mereka yang tinggi. Mereka akan lebih sejahtera.

KUA di Kabupaten Siak, kalau memang ada wacana jaspro akan dihapus, itu tidak menjadi masalah. Masalahnya selama ini, ada KUA basah, ada KUA

sedang basah, ada KUA terlalu basah, dan ada KUA kering sama sekali. Artinya pendapatan KUA tidak sama tergantung pada jumlah N nikah yang ada pada masing-masing KUA. Jadi kalau pendapatan KUA sama tidak ada lagi kecemburuan.

Biaya Nikah

KUA di Kota Jakarta Timur, ada satu dua orang yang mengurus administrasi pernikahannya yang meminta bantuan orang lain. Dalam hal ini, pihak KUA tidak mengetahui berapa besarnya biaya bantuan itu, sebab masalah tersebut di luar KUA dan tidak ada urusan dengan kepala KUA/Penghulu.

KUA di Kabupaten Cilegon, rata-rata biaya yang dikeluarkan sebesar antara Rp1000.000 sampai Rp1. 500.000. Penggunaan keuangan yang dikeluarkan ini bukan sepenuhnya untuk pegawai KUA, melainkan juga diperuntukkan biaya pengurusan surat-surat mulai dari RT sampai kelurahan, apalagi jika menggunakan jasa orang ketiga (calo).

KUA di Kabupaten Magelang, ketika P3N hilang tapi justru masyarakat banyak yang menggunakan tenaga lain untuk mengurus administrasi nikah dan biaya nikah di luar kantor menjadi lebih besar dari Rp600 ribu (transportasi untuk yang urus ke desa dan KUA). Sebagai salah akibat gedung calon pengantin tidak datang langsung ke KUA. Selain menambah biaya, juga terjadi seperti kasus satu pasang pengantin dengan jenis kelamin yang sama. Oleh karenanya kepala KUA harus sering menyampaikan agar catin itu bisa mendaftar sendiri, selain mempermudah administrasi, pemeriksaan sendiri lebih enak, tanpa melibatkan orang lain. Calon mempelai sudah mengetahui ketentuan biaya nikah di luar KUA, tetapi calon mempelai memaklumi penambahan biaya tersebut dikarenakan untuk transportasi dan jasa pihak ketiga. Kebanyakan disebabkan rendahnya kesadaran catin dalam mendaftarkan sendiri N di KUA, antara lain karena faktor keterbatasan waktu, dan lain-lain.

KUA di Kabupaten Tabanan, catin sudah mengetahui ketentuan biaya nikah baik di KUA maupun di luar, namun catin masih memaklumi penambahan biaya tersebut dikarenakan untuk transportasi dan jasa pihak lain. Catin meminta bantuan pihak lain biasanya karena berbagai alasan, di antaranya mempunyai kesibukan lain yang sulit ditinggalkan.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, nikah di Lombok harus melibatkan

perangkat desa yang disebut Kepala Wilayah, maka ada pengeluaran lain yang harus dibayarkan cukup tinggi. Jika calon pasangan tinggal sekampung, maka cukup membayar biaya adat senilai Rp500.000. Sementara jika pria memilih gadis dari luar kampung biayanya bisa mencapai puluhan juta, tergantung tawar menawar dengan kepala desa.

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, masyarakat sudah memahami besaran biaya nikah yang di keluarkan, dan oknum yang tidak bertanggung jawab bisa teratasi dengan tidak adanya pungutan liar. Kadang ada catin yang mengurus pernikahan melalui calo atau mudin, sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi banyak

KUA di Kabupaten Merangin, masih banyak terjadi terutama untuk daerah-daerah yang ada di pelosok, situasi memaksakan mereka untuk melakukan praktik seperti itu. Karena pembantu pencatatan nikah bukan dari KUA, maka dari situlah kemungkinan calon pengantin harus membayar lebih biaya pencatatan nikah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Uang jasa yang dipungut oleh pihak ketiga itulah yang menyebabkan biaya pencatatan nikah menjadi seakan membengkak dari yang seharusnya. Hal ini masih menjadi keluhan, akibat dari sistem birokrasi pemberkasan yang belum *satu atap* dan inline oleh pihak Kemenag, semakin berjenjangnya pemberkasan maka kemungkinan adanya pungutan biaya tidak resmi akan semakin besar terjadi.

KUA di Kabupaten Ketapang, adanya nikah di kantor untuk mereka yang tidak mampu, tapi banyak yang punya harta pun menikahkan di kantor. Pilihannya menaikkan BOP atau menikah di kantor tidak Rp0. Jika banyak pasangan catin yang menikah di kantor, maka pembiayaan listrik dan air KUA juga naik.

KUA di Kabupaten Siak, pernikahan di kantor dengan yang di luar kantor itu, berbanding 70 di kantor 30 di luar kantor. Berkaitan terjadinya pembengkakan biaya nikah di tengah masyarakat, di Siak tidak bisa juga menghapus rasa terima kasih yang diberikan oleh masyarakat, karena itu keinginan masyarakat. Penghulu dan KUA itu banyak yang kurang selera untuk turun ke lapangan karena sering mengalami ketekoran dari sisi uang transportasi. Dengan uang Rp275 ribu termasuk jaspro, apalagi bawa mobil, kalau tidak bawa mobil takut kena hujan. Kalau dekat penghulu masih siap, tapi kalau jauh akan ada masalah yang dihadapi penghulu. Transpor-

tasi perlu dinaikkan, karena misalnya, jika penghulu menikahkan ke Lubuk Unggun yang berbatasan dengan Duri itu jauh sekali, jalan tanah hampir 2,5 jam, kalau hujan tidak bisa berangkat, sebab ban mobil berputar di tempat, tidak bergerak dari di jalan yang dilalui, untuk motor *ranger* juga tidak bisa digunakan.

Balai Nikah

KUA di Kabupaten Cilegon, untuk balai nikah KUA Cibeber sudah baik, namun perlu perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana. Penghulu dari Kecamatan KUA Purwakarta mengharapkan, semoga ada pengadaan khusus meja balai nikah, kursi khusus pengantin, dan ada *backdrop*.

KUA di Kabupaten Tabanan, penghulu berharap agar ruang gedung pernikahan dibuat nyaman dan luasnya ditambah. Perlu pembuatan papan plang nama KUA, namun tidak ada karena tidak tersedia anggaran.

KUA di Kabupaten Lombok Timur, kebanyakan masyarakat yang ada di Kabupaten Lombok Timur, melakukan pernikahan di rumah dan gedung. Namun kebutuhan masyarakat untuk pencatatan nikah di kantor juga cukup tinggi, untuk tahun 2021 di 20 KUA kecamatan, tercatat nikah jumlah pencatatan sejumlah 7.539 pasangan. Jumlah yang melakukan nikah di balai nikah KUA sebanyak 2.017 pasangan dan di luar kantor KUA sebanyak 5.222 pasangan. Semua KUA di Kabupaten Lombok Timur punya balai nikah yang beragam, untuk balai nikah yang sudah SBSN cukup bagus, akan tetapi untuk yang belum SBSN masih ada yang menggunakan ruangan seadanya dengan menggunakan spanduk balai nikah. Ruangan nikah di KUA yang berstandar, sehingga diharapkan masyarakat mudah

KUA di Kabupaten Kutai Kartanegara, balai nikah KUA sudah tersedia, tapi kurang menarik dan terlihat sudah tua interiornya. Untuk pernikahan di kantor KUA, mendapatkan respons yang baik dari masyarakat, ketersediaan balai nikah terpenuhi, hingga penggunaan balai nikah tidak masalah.

KUA di Kabupaten Siak, rata-rata KUA di Siak memiliki balai nikah. Cuma apakah layak, layak atau tidak, itu yang menjadi pertanyaan, karena terlihat gedungnya tapi tidak ada isinya, tidak ada pelaminannya, tidak ada *sound system*-nya, tidak ada dekorasinya, untuk itu pemerintah perlu memprogramkan, supaya bagus pelaminannya, dan dibantu dengan beberapa helai baju pengantinnya.

Bagian Keempat

Penutup dan Kesimpulan

Penutup

Sistem pengaduan di KUA umumnya tidak menggunakan kotak saran/pengaduan. Meski KUA menyediakannya, kotak tersebut selama berbulan-bulan isinya kosong. Masyarakat lebih memilih menggunakan ponsel dengan platform media sosial tertentu (SMS, Twitter, Whatsapp, dan lainnya) atau melalui web berbasis internet. Beberapa masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung ke petugas KUA. Beberapa informan mengusulkan agar pengaduan bisa disampaikan melalui media *chat* (Whatsapp) langsung ke nomor khusus pengaduan yang disediakan oleh Seksi Bimas Islam pada Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

Sebagian besar tanah KUA masih belum milik Kementerian Agama, kecuali di Yogyakarta dan Ternate, sehingga belum bisa dibangun dengan dana SBSM. Tanah KUA umumnya milik pemda, tanah wakaf, atau sewa. Terdapat beberapa KUA yang kondisinya memprihatinkan yaitu: (a) KUA Sembalun (Lombok Timur) masih menumpang di rumah dinas pejabat puskesmas, (b) KUA Nalo Tantan (Kabupaten Merangin) yaitu belum ada listrik, ada juga yang dalam proses gugatan yaitu KUA kecamatan Anggana (Kutai Kartanegara) dan KUA Matan Hilir Selatan (Ketapang) memiliki dua permasalahan yang tidak selesai (dua gedung KUA).

Sarana dan prasarana sebagian besar KUA belum memadai. Umumnya KUA mengeluhkan sarana seperti komputer dan *printer* yang rusak dan tidak bisa dipakai. Gedung yang berukuran kecil, ruangan tidak memadai, dan

tidak memiliki halaman parkir. Beberapa KUA bahkan masih rawan pencurian, hingga sistem keamanan perlu dikuatkan. Hal tersebut, menyebabkan KUA tidak maksimal dalam memberikan pelayanan prima ke masyarakat, apalagi untuk revitalisasi KUA, di mana hal itu memerlukan tata ruang dan perangkat teknologi informasi yang memadai. Selama ini dalam menjalankan operasional kantor, para karyawan banyak yang menggunakan laptop pribadi.

KUA lebih dikenal dengan layanan pencatatan nikah dan bimbingan perkawinan (keluarga sakinah). Layanan KUA selain dua hal tersebut belum banyak diketahui masyarakat. Sosialisasi ke masyarakat terkait program-program KUA lainnya terkendala dengan tidak adanya dana sosialisasi. Namun demikian, terdapat beberapa KUA yang berhasil membuat inovasi dengan sejumlah program yang kemudian dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, misalnya: pembinaan masjid, zakat, wakaf, penyuluhan, hisab, rukyat, dan manasik haji.

Simkah dan pendaftaran nikah secara *online*, dengan sosialisasi yang dilakukan, banyak masyarakatnya di KUA tertentu yang sudah mengenal Simkah dan sudah mempraktikkannya, yaitu melakukan pendaftaran nikah melalui *online*. Namun masih banyak masyarakat yang mendaftarkan secara langsung ke KUA. Hal tersebut disebabkan adanya masyarakat masih belum familier dengan IT. Ada juga ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem *online*. Hambatan yang utama dalam sosialisasi adalah anggaran yang minim untuk mengadakan sosialisasi. Sementara bagi KUA sendiri, hambatan digitalisasi KUA terkendala jaringan internet.

Wacana penghapusan jasa profesi dan transportasi bagi penghulu, umumnya informan setuju karena ada prinsip keadilan dan pemerataan, sebab penghulu nantinya tidak lagi mempersoalkan tugas di daerah yang banyak N atau tidak. Namun, permasalahan yang dikhawatirkan di lapangan adalah dikhawatirkan akan kembali ke jaman dulu, yaitu terjadi gratifikasi. Karena itu perlu jalan tengah, boleh diubah, namun tunjangan fungsionalnya dinaikkan. Adapun besaran nominal yang biasa diterima adalah minimal Rp5.000.000 per bulan. Ada juga yang mengusulkan untuk biaya transportasi tidak dihapus.

Adanya biaya nikah yang melebihi ketentuan, yaitu Rp600 ribu untuk di luar kantor dan di luar jam kerja, umumnya jika calon mempelai mengguna-

kan pihak ketiga untuk mengurus pencatatan nikah, namun demikian pada umumnya, mereka memaklumi penambahan biaya tersebut dikarenakan untuk transportasi dan jasa pihak ketiga. Adapun penyebabnya, antara lain karena ada faktor keterbatasan waktu, kesibukan, jarak yang jauh, dan lain-lain. Uang jasa yang dipungut oleh pihak ketiga itulah yang menyebabkan biaya pencatatan nikah menjadi seakan membengkak dari yang seharusnya. Namun demikian, transportasi dan jasa tersebut tidak untuk penghulu.

Balai nikah di KUA, Untuk balai nikah yang gedungnya sudah SBSN cukup bagus, akan tetapi untuk yang belum SBSN masih ada yang menggunakan ruangan seadanya. Beberapa balai nikah kondisinya sudah baik, namun perlu perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana. Namun demikian, ada beberapa KUA yang memiliki ruang balai nikah namun isinya masih kosong. Perlu ada bantuan pusat untuk kelengkapan isi balai nikah tersebut.

Komparasi Temuan Kuantitatif dan Kualitatif

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana temuan yang didapatkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan KUA pada 2022.

Table 1. Matriks temuan SKM KUA berdasarkan riset kuantitatif dan kualitatif

No	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
1	*Ketersediaan balai nikah	*Informasi terkait waktu layanan jelas dan mudah Diakses	*Ruang tunggu	*Petugas Pencatat Nikah Datang ke Lokasi akad tepat waktu
2	*Komputer dan jaringan internet	*Pelayanan dilakukan sesuai waktu yang ditentukan (Standar Pendaftaran)	*Ruang (Meja) Pendaftaran/ Front Office	*Proses pemanduan Akad Nikah dilakukan dengan baik (oleh Petugas)
3	*Toilet	*Informasi persyaratan pencatatan nikah mudah diakses/ dicari/didapatkan	*Area Parkir	*Buku Nikah diterbitkan sesuai waktu yang ditentukan

No	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
4	**Sarana dan prasarana KUA belum memadai: sarana (peralatan seperti laptop, printer) prasarana (gedung KUA, balai nikah, listrik, jaringan internet)	*Informasi persyaratan pelayanan mudah dipahami/jelas	*Alat Pemadam Kebakaran	*Informasi yang tertera di Buku Nikah sesuai (Tidak terdapat kesalahan penulisan)
5	**SDM KUA masih kurang dari sisi kualitas dan kuantitas	*Persyaratan pencatatan nikah mudah dipenuhi	*Ruang Menyusui	*Biaya pencatatan nikah sesuai yang ditentukan Pemerintah (Biaya)
6		*Petugas terlihat percaya diri dalam melayani masyarakat	*Pengumuman Kehendak Nikah dilakukan secara terbuka (dipajang di tempat umum)	*Informasi biaya Pencatatan Nikah mudah diakses (terpajang) dan mudah dipahami
7		*Tampilan petugas meyakinkan (bersih dan rapi)	*Petugas penerima aduan (<i>customer dervice</i>)	*Petugas memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya layanan yang harus dipenuhi
8		*Petugas peka dengan kebutuhan masyarakat	*Kotak aduan/saran	*Bukti pembayaran diterima oleh calon pengantin
9		**Sebagian tanah KUA belum dimiliki oleh kementerian agama	*Informasi terkait aduan melalui <i>hotline</i> (sms/ telepon/whats App) (seksi bimas Islam kab/kota)	*Persyaratan pencatatan nikah sesuai ketentuan
10		**Prasarana alat pemadam kebakaran	**Pengaduan langsung ke bimas Islam dengan menyebarkan kontak khusus (melalui whatsapp dll) ke KUA/sistem pengaduan dan penanganan	*Proses Pendaftaran sederhana (Tidak berbelit- belit)

No	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
11		**Wacana penghapusan jasa profesi dan transportasi bagi penghulu sebagian disetujui namun tunjangan fungsional dinaikkan	**Prasarana lahan parkir	*Pemeriksaan Kelengkapan dan kesesuaian berkas pendaftaran dilakukan secara cermat
12		**Masih adanya biaya pencatatan nikah melebihi ketentuan yang ditetapkan (pihak ketiga belum terintegrasi antara simkah dan kemendagri)	**Prasarana CCTV & personel keamanan	*Proses Bimbingan Perkawinan (Bimwin) dilakukan sesuai ketentuan
13				*Materi Bimbingan Perkawinan (Bimwin) dirasakan sesuai dengan kebutuhan calon pengantin
14				*Petugas terlihat menguasai bidang pelayanannya (Kompetensi Petugas)
15				*Petugas terlihat cakap dalam melakukan pekerjaannya
16				*Petugas ramah (senyum/sapa/sopan) dalam memberikan pelayanan
17				*Petugas responsif menangani keluhan masyarakat
18				*Petugas bersikap adil (tidak diskriminatif) dalam memberikan pelayanan

No	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
19				**pendaftaran nikah secara <i>online</i> masih terkendala dengan pemahaman masyarakat terhadap IT

*Temuan Kuantitatif

**Temuan Kualitatif

Berdasarkan matriks yang ditampilkan di atas, temuan-temuan penelitian kuantitatif diperkuat dengan metode kualitatif yang dilakukan tim peneliti. Adapun beberapa hal yang perlu ditingkatkan pemerintah khususnya Kementerian Agama dalam pelayanan KUA perlu berfokus kepada beberapa hal yaitu, yakni sistem pengaduan, dan peningkatan sumber daya manusia layanan KUA.

Kesimpulan

Kantor urusan agama kecamatan merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. KUA kecamatan berkedudukan di kecamatan dan dipimpin seorang kepala. KUA kecamatan merupakan unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Agama, berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI dan secara operasional dibina oleh kepala kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

Penelitian yang menggunakan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap layanan KUA pada tahun 2022 berdasarkan peraturan yang berlaku.

Hasil yang didapatkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan KUA pada tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan KUA pada tahun 2022 sudah Baik dengan perlu melakukan peningkatan pada beberapa hal, seperti peningkatan sarana dan prasarana penunjang Layanan KUA, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia setiap layanan, yang mana sejauh ini masyarakat secara umum masih hanya mengetahui pelayanan KUA dalam bidang pencatatan pernikahan.

Lebih jauh, masih terdapat status tanah yang dibangun KUA merupakan

tanah yang bukan dimiliki Kementerian Agama sehingga sering kali menghambat pelayanan Keagamaan. Di samping itu, KUA perlu melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan-pelayanan yang disediakan KUA dan program lainnya yang berbentuk elektronik (*online*) agar masyarakat secara luas dapat lebih dimudahkan dalam melakukan pelayanan keagamaan mereka.

Lampiran

Mengukur Kinerja

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat KUA pada tahun 2022, metode yang digunakan yaitu *combine method*. *Combine method* merupakan pendekatan penelitian yang menggabungkan atau menggabungkan bentuk kualitatif dan kuantitatif (Creswell, 2015: 5). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dikembangkan dengan pendekatan kualitatif atau yang lebih dikenal dengan *sequential explanatory*. Metode penelitian kombinasi model *sequential explanatory* dicirikan dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama.

Tujuan awalnya yaitu untuk menguji teori-teori yang ada menggunakan metode survei untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan yang bertujuan untuk melukiskan variabel atau kondisi apa yang ada dalam suatu situasi. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan analisis datanya bersifat statistik, dengan mengambil sampel secara acak *multistage random sampling* dengan *primary sampling unit* Kantor Urusan Agama (KUA).

Sementara pendekatan kualitatif yang akan digunakan yaitu metode FGD (*focus group discussion*) dengan menggunakan *purposive sampling* kepada narasumber yang dianggap memahami objek penelitian dan berkompeten dalam bidangnya.

Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada seluruh sampel responden yang dilakukan oleh penyurvei (peneliti) dan enu-

merator. Adapun definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

1. Komponen persyaratan diukur dengan penilaian responden terhadap: (a) kemudahan untuk memperoleh informasi tentang persyaratan pendaftaran nikah; (b) kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan, dan (c) kejelasan informasi persyaratan pendaftaran nikah.
2. Komponen prosedur diukur dengan penilaian responden terhadap: (a) kemudahan untuk memperoleh informasi tentang prosedur atau alur pelayanan pencatatan nikah; (b) kemudahan responden dalam menempuh prosedur itu, dan (c) kejelasan informasi alur pendaftaran nikah.
3. Komponen waktu diukur dengan: (a) pengetahuan responden tentang waktu pelayanan, (b) pengetahuan tentang waktu pemberian buku nikah oleh penghulu; (c) kesesuaian waktu pelayanan dengan jam operasional pelayanan yang ditetapkan, serta (d) tidak adanya keterlambatan pelayanan.
4. Komponen biaya diukur dengan: (a) pengetahuan responden tentang biaya/tarif pencatatan nikah di *dalam maupun* di luar KUA kecamatan, (b) kesesuaian biaya yang dikeluarkan responden sesuai tarif yang ditetapkan, (c) adanya bukti pembayaran yang diterima masyarakat, dan (d) penilaian responden tentang kejelasan biaya pelayanan.
5. Komponen spesifikasi produk diukur dengan: (a) proses layanan sesuai harapan, waktu penyerahan produk (buku nikah) kepada responden; (b) keakuratan atau ada tidaknya kesalahan informasi/data yang tercantum dalam buku nikah; (c) tidak adanya mendengar keluhan tentang kehilangan data persyaratan, keterlambatan penghulu, dan adanya buku nikah *palsu*.
6. Komponen kompetensi atau kemampuan petugas diukur dengan: penilaian responden terhadap keramahan: (a) *keterampilan, kecermatan, dan ketelitian petugas pendaftaran perkawinan*; (b) *kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan*; (c) *kepercayaan (trust) kepada petugas*; (d) *keterampilan, keahlian, dan ketelitian penghulu*.
7. *Komponen perilaku petugas* diukur dengan: (a) penilaian responden bahwa petugas mudah ditemui/dihubungi; (b) tampilan petugas dan

penghulu yang meyakinkan; (c) tanggung jawab petugas (pendaftaran maupun penghulu); (d) petugas melayani dengan adil; (e) kesopanan petugas pendaftaran dan penghulu; (f) petugas ramah dalam melaksanakan tugas pencatatan nikah.

8. Komponen pengaduan diukur dengan: (a) pengetahuan responden tentang ketersediaan sarana pengaduan (kotak saran/*call center*, dan sebagainya), serta (b) kualitas respons atau umpan balik atas pengaduan tersebut.
9. Komponen sarana dan prasarana diukur dengan: (a) kememadain secara umum sarana dan prasarana KUA kecamatan—gedung dan ruang akad nikah; (b) kememadain luas lahan parkir; (c) kenyamanan ruang tunggu; (d) kebersihan toilet; (4)peralatan elektronik yang mengikuti kemajuan IPTEK; (e) keamanan lingkungan kantor pelayanan

Selanjutnya, sembilan indikator pelayanan tersebut dituangkan dalam kuesioner dengan kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 1

Konstruk	Dimensi	Pernyataan Nomor
Layanan Pencatatan Nikah	Persyaratan (Y1)	
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Y2)	
	Waktu (Y3)	
	Biaya (Y4)	
	Spesifikasi Produk (Y5)	
	Kompetensi Pelaksana (Y6)	
	Perilaku Pelaksana (Y7)	
	Penanganan Aduan (Y8)	
	Sarana dan Prasarana (Y9)	

Selain instrumen terkait pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan, kuesioner juga akan dilengkapi dengan pertanyaan terkait efisiensi pelayanan KUA kecamatan dan sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan di KUA kecamatan selain pencatatan nikah, dan sejauh mana masya-

rakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.

Lokasi dan Sampel

Wilayah yang akan di survei untuk penelitian ini adalah 5816 KUA yang ada di Indonesia (tersebar di Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Bali, NTB, dan Papua) dan masing-masing akan diambil sejumlah 10 orang sampel sebagai responden, sesuai dengan komposisi rumus:

$$n_0 = \frac{Z_a^2 P(1-P)}{d^2}$$

didapatkan nilai = 95

di mana:

Z_a^2 = nilai Z pada interval kepercayaan dengan $\alpha = 5\%$

P = variasi proporsi secara teoritis, dikarenakan adanya *aduan pelayanan KUA*

P = 0,3

D = adalah kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*), digunakan $d=10\%$

n = jumlah sampel⁷.

Secara nasional jumlah sampel KUA adalah 95 yang kemudian untuk kehati-hatian jika ada kesalahan dalam pengambilan data sampel ditetapkan menjadi 120 KUA. Sehingga total ukuran sampel responden secara nasional menjadi 1.200 sampel masyarakat Indonesia. Dengan pengambilan lokasi sampel sebanyak ini diharapkan survei akan dapat merepresentasikan jawaban (generalisasi) kepuasan layanan pencatatan nikah di KUA, baik untuk setiap tipologi juga agregat secara Nasional.

Dalam survei ini, sampel dipilih secara acak berdasarkan prosedur *stratified random sampling*, dengan *primary sampling unit*-nya adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Penarikan sampel diawali pada level tipologi, diawali dengan pengelompokan KUA berdasarkan tipologinya yaitu tipe A, B, C, D1 dan D2 yang kemudian dipilih masing-masing KUA secara acak (*proportionate stratified random*). Tahap selanjutnya adalah memilih 10 masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah di Tahun 2022 (Januari, Februari, Maret) menggunakan *sampling frame* data pasangan nikah milik KUA terpilih.

7 Harun al-Rasyid, Teknik Sampling Survei, 2002, Universitas Padjadjaran.

Analisis Data

Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Statistika Deskriptif

Merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensi atau kesimpulan apa pun tentang gugus induknya yang lebih besar. Statistika deskriptif yang akan dilakukan dengan tabel, diagram, grafik. Dengan statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

Statistika Induktif

Statistika induktif merupakan metode analisa data untuk melakukan pe-naksiran terhadap parameter, atau nilai variabel pada populasi (generalisasi) melalui proses pengujian hipotesis statistik terhadap data sampel. Statistika induktif ini haruslah dilakukan jika suatu penelitian menggunakan data sampel sebagai sumber informasi, sebab jika penelitian hanya berhenti pada analisa statistik deskriptif saja maka kesimpulan yang dihasilkan hanya berlaku untuk sampel, bukan pada populasi.

Dalam penelitian kepuasan layanan KUA ini digunakan analisis *multivariate inferensial structural equation modeling* (SEM). Kepuasan layanan KUA dirumuskan hipotesis penelitian sebagai suatu jawaban bersifat tentatif dari perumusan masalah yang dirancang oleh peneliti. Hipotesis penelitian dalam bentuk paling sederhana menunjukkan hubungan kausalitas dari beberapa konstruk. Untuk itu diharuskan mengukur konstruk tersebut di mana indikator-indikatornya diukur secara langsung, sedangkan konstruk tidak bisa diukur secara langsung. Indikator-indikator ini disebut variabel manifes dari konstruk dan konstraknya adalah *variabel laten* (unobserved variabel).

Analisis struktur kovarians merupakan teknik multivariate yang meng-

ombinasikan analisis faktor dan pemodelan ekonometrik untuk tujuan analisis suatu hipotesis yang menyatakan hubungan antara variabel-variabel laten yang diukur oleh *variabel indikator* *observed variables*. Model struktur kovarians terdiri atas dua buah model, yaitu model pengukuran dan model struktural.

Model pengukuran menggambarkan bagaimana setiap variabel laten diukur oleh variabel-variabel indikator. Model ini juga memberikan informasi tentang validitas dan reliabilitas dari indikator indikatornya.

Sedangkan model structural merupakan gambaran hubungan antara variabel laten. *Analisis struktural kovarians (structural equation modeling)* merupakan analisis konfirmatori, yaitu untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan antara variabel-variabel laten dan variabel-variabel indikator. Prinsip pengujiannya berdasarkan perbandingan matriks *kovarians* model dan matriks *kovarians* yang berkaitan dengan data.

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal

Uji Validitas Awal

Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian. Suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,300 (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993).

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

Untuk pengujian validitas instrumen data pengetahuan yang berupa skor dikotomi digunakan korelasi poin *biserial* dengan rumus sebagai berikut:

$$\pi_B = \left(\frac{\bar{X} - X}{\sigma_X} \right) \sqrt{\frac{p}{1-p}}$$

Di mana: \bar{X} = Rata-rata tes untuk semua orang

X_i = Rata-rata pada tes hanya untuk orang-orang yang menjawab benar pada *item* ke-*i*

p = Proporsi dari orang yang menjawab benar pada *item* ke- i

$1-p$ = Proporsi dari orang yang menjawab salah pada *item* ke- i

σ_X = Standar deviasi pada tes untuk semua orang

Kriteria validitasnya adalah jika $\pi_{pB} \geq 0,30$ *item* pertanyaan valid dan $\pi_{pB} < 0,30$ *item* pertanyaan tidak valid. Sedangkan uji validitas digunakan untuk kuesioner dengan skala pengukuran ordinal (aspek sikap afektif, konatif, dan tindakan/perilaku) digunakan teknik korelasi *product moment*.

Langkah-langkah mengukur Validitas menurut Husein Umar (2002: 166):

1. Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta minimal 30 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.
2. Menyiapkan tabel tabulasi jawaban.
3. Hitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi *product moment*, yang rumusnya seperti berikut ini:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien *product moment* hitung

x = Skor responden pada pertanyaan x

y = Skor total pertanyaan responden

n = Jumlah responden

Menurut Sugiyono syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$. Dengan demikian, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki atau diulang karena dianggap tidak valid⁸.

⁸ Sugiyono: 2005: 143.

Uji Reliabilitas Awal

Reliabilitas diartikan sebagai tingkat kepercayaan dari hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur tepercaya (*reliable*). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Uji reliabilitas untuk data dengan skala pengukuran nominal (aspek sikap kognitif) digunakan uji Kuder Richardson 20 (KR-20). Teknik perhitungan reliabilitas dengan uji Kuder Richardson 20 (KR-20) dengan rumus:

$$KR-20 = \frac{n}{n-1} \left(\frac{S^2 - \sum p(1-p)}{S^2} \right)$$

Di mana: KR-20 = Koefisien Reliabilitas KR-20

n = Jumlah *item*

S^2 = Varians skor keseluruhan

p = Proporsi yang mendapatkan nilai benar untuk setiap *item*

(1-p) = Proporsi yang mendapatkan nilai salah untuk setiap *item*

Kriteria reliabilitasnya adalah jika $KR-20 \geq 0,70$ maka dimensi kuesioner reliabel (konsisten) dan jika $KR-20 < 0,70$, dimensi kuesioner tidak reliabel.

Sedangkan uji reliabilitas untuk data dengan skala pengukuran ordinal (aspek sikap afektif, konatif, dan tindakan/perilaku) digunakan uji koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Teknik perhitungan reliabilitas dengan uji *Cronbach's Alpha* dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[\frac{\sum S^2}{1-S^2} \right]$$

Rumus untuk varians total dan varians *item*:

$$S^2 = \frac{\sum K^2}{n} - \frac{(\sum Xt)^2}{n^2}$$

$$S = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2}$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- K = Banyak butir pertanyaan
- St^2 = Varians total
- Si^2 = *Mean* kuadrat kesalahan
- JKi = Jumlah kuadrat seluruh skor *item*
- JKs = Jumlah kuadrat subjek

Menurut Kaplan dan Saccuzo, besarnya koefesien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,7. Bila koefesien reliabilitas seluruh *item* lebih besar atau sama dengan 0,7 maka *item* instrumen dinyatakan reliabel⁹

Pengolahan Data

Tabel 01 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

9 Kaplan dan Saccuzo: 1993.

Menggali Cerita

Riset kepuasan masyarakat atas pelayanan KUA tahun 2022 ini, selain menggunakan kuantitatif (survei), juga dilakukan dengan metode kualitatif (observasi dan wawancara). Informasi yang tersaji pada Bagian “Bagian Ketiga: Cerita dari KUA” digali dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Riset dengan metode kuantitatif yang disusul dengan kualitatif ini bertujuan sebagai sarana saling melengkapi antar metode. Maksudnya, hasil penelitian dengan suatu metode akan dilengkapi dengan metode lain sehingga temuan hasil riset bisa lebih komprehensif. Metode kualitatif sengaja dipakai setelah kuantitatif secara spesifik, ditujukan sebagai sarana eksplanasi. Maksudnya apa yang belum terungkap melalui temuan metode kuantitatif selanjutnya akan dijelaskan menggunakan kualitatif. Untuk itu, setelah uraian terkait hasil analisis statistik dari metode kuantitatif, selanjutnya akan dideskripsikan hasil temuan metode kualitatif.

Riset kualitatif ini mendiskusikan beberapa hasil temuan dalam penelitian kuantitatif (survei) sebelumnya, yang dianggap perlu pendalaman yaitu:

1. Bagaimana sistem yang dianggap ideal (paling efektif) dalam penguasaan masyarakat?
2. Bagaimana Kemenag menyasiasi kepemilikan tanah dan proses pembangunan (revitalisasi) KUA? Adakah kasus terkait pengusiran KUA? Mediasi apa yang telah diupayakan? Bagaimana pemerintah Pusat (Kemenag, Kemenkeu) menyikapi hal tersebut? Solusi apa yang saat ini sudah ditempuh?
3. Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KUA? Apakah menunjang untuk pelayanan yang baik? Apakah sarana dan prasarana yang ada juga siap untuk program revitalisasi KUA?
4. Bagaimana sosialisasi layanan KUA (selain pencatatan pernikahan) dilakukan kepada masyarakat? Adakah sosialisasi dilakukan selain kepada catin? Seperti apa respons masyarakat terkait layanan KUA selain pencatatan nikah (pembinaan masjid, zakat, wakaf, penyuluhan, hisab rukyat, manasik haji, dll)?
5. Apakah perangkat Simkah sudah terstandar jumlah dan kualitasnya? Misalnya sinyal, dan lain-lain. Mengapa masih ada mempelai yang belum familier dengan Simkah dan kartu nikah digital? Sudahkah ada sosialisasinya? Apa hambatan dalam sosialisasi digitalisasi KUA?

6. Wacana penghulu tidak mendapat jasa profesi dan transportasi, namun akan mendapat tunjangan fungsional yang akan dinaikkan.
7. Bagaimana realisasi biaya nikah Rp600 ribu di luar KUA? Apakah realitasnya masih banyak yang melebihi hal tersebut? Mengapa? Faktor apa yang menyebabkan terjadi kebocoran biaya nikah? Adakah multilevel pembiayaan (perangkat desa, amil, dll) yang akhirnya menjadi penentu pembengkakan biaya nikah?
8. Bagaimana tingkat kebutuhan masyarakat terkait ketersediaan balai nikah? Terpenuhi? Adakah masalah yang kemudian timbul dari penggunaan balai nikah (secara operasional dan anggaran)?

Penggalian data dilakukan melalui wawancara dan observasi. wawancara dilakukan terhadap beberapa pihak yaitu unsur KUA dan masyarakat yang memahami objek penelitian dan berkompeten dalam bidangnya masing-masing. Selain itu dilakukan *focus group discossion* (FGD) dengan menghadirkan tiga orang kepala KUA, dua orang penghulu, dan dua orang tokoh agama di kabupaten/kota yang menjadi lokasi penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2022.

Metode kualitatif ini memilih 12 kabupaten/kota. Masing-masing kabupaten/kota tersebut dipilih tiga KUA dengan kriteria baik, sedang dan kurang. KUA dikategorikan sebagai KUA baik, karena ia menjadi KUA teladan di kabupaten/kota, dan ditunjuk sebagai pelaksana kegiatan Pusaka Sakinah serta memiliki pelayanan melalui *front office*. KUA dikategorikan sebagai KUA sedang, ia tidak menjadi KUA teladan dan tidak ditunjuk sebagai pelaksana kegiatan Pusaka Sakinah. KUA dikategorikan sebagai KUA kurang, jika ia tidak memiliki lahan parkir yang memadai, sarana dan prasarana yang minim, dan kegiatan yang intensifikannya adalah kegiatan bimbingan perkawinan (bimwin).

Masyarakat kebanyakan menyangka Kantor Urusan Agama hanya instansi yang mengurus perkara nikah dan cerai. Pandangan ini menandai tantangan instansi ini memperkuat layanan utama lainnya: bimbingan keluarga sakinah, kemasjidan, hisab rukyat, hingga zakat dan wakaf. Buku ini menyediakan data dari lapangan yang menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan KUA dan bagaimana para ASN di KUA berbenah. Dengan membaca buku ini, Pembaca dapat melihat bukan hanya komitmen berubah tapi juga tantangan-tantangan utama yang mereka hadapi. Di sini pembaca diajak melihat isu-isu apa saja yang perlu dibenahi.



**Kementerian Agama RI
2023**

