



**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN PESANGGARAN KABUPATEN BANYUWANGI**

***THE QUALITY SERVICE OF MARRIAGE REGISTRATION AT KUA
PESANGGARAN SUB DISTRICT BANYUWANGI REGENCY***

SKRIPSI

Oleh

**Robbi Arini
NIM 0909010201051**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN PESANGGARAN KABUPATEN BANYUWANGI**

***THE QUALITY SERVICE OF MARRIAGE REGISTRATION AT KUA
PESANGGARAN SUB DISTRICT BANYUWANGI REGENCY***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

Robbi Arini
NIM 0909010201051

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga karya kecil yang penuh dengan perjuangan dan iringan do'a yang tulus dari orang-orang tercinta dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak W.Hasbullah S.Ag M.Pd dan Ibu Salbiyah yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi dan memberikan nasehat serta mencurahkan perhatian dan kasih sayangnya dengan iringan doa yang tiada henti selama ini.
2. Kakakku tercinta Wulida Laili Wulandari S.Pd yang telah memberikan perhatian dan masukan.
3. Guru-guruku sejak TK sampai dengan Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

“Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) dengan apa yang dikerjakannya. Dan Tuhanmu tidak lengah dari apa yang mereka kerjakan”
(Surat Al-Anam ayat 132)*

“Suro dira jyaningrat lebur dening pangastuti”
(Ronggowarsito)**



*Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan terjemahannya Al- jumanatul Ali*.

Bandung: CV Penerbit J-art

**<http://www.jejaktapak.com/2014/03/12/asal-usul-kalimat-suro-diro-jyaningrat-lebur-dening-pangastuti/> (13 Juni 2016)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robbi Arini

NIM : 090910201051

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2016

Yang menyatakan,

Robbi Arini

NIM 090910201051

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN PESANGGARAN KABUPATEN BANYUWANGI**

***THE QUALITY SERVICE OF MARRIAGE REGISTRATION AT KUA
PESANGGARAN SUB DISTRICT BANYUWANGI REGENCY***

Oleh

Robbi Arini

NIM 090910201051

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Anwar, M.Si
Pembimbing I : Drs. A. Kloliq Azhari, M.Si

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi; Robbi Arini; 090910201051; 2016; 78 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan surat edaran MENPAN RI Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang daftar prioritas pelayanan publik di Indonesia dituliskan bahwa yang menjadi prioritas nomor satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2006 pasal 1 dikatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan maka pemerintah Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga Negara. Untuk mencapai tujuan tersebut Negara telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan yang lebih baik. Peneliti melakukan penelitian di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi karena KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi merupakan penyedia pelayanan administrasi pencatatan nikah yang memiliki wilayah administratif terluas di Kabupaten Banyuwangi. Selain itu juga karena adanya keluhan masyarakat pengguna jasa pelayanan terhadap pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Kualitas pelayanan publik menunjukkan pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan/masyarakat atas layanan yang diterima.

Dengan demikian terdapat 2 unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima, apabila rasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau lebih buruk daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (dalam Istianto, 2011:123). Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model service quality (ServQual) yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 50 dan sampel tersebut adalah masyarakat yang sudah pernah merasakan pelayanan pencatatan nikah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini dilaksanakan pada akhir bulan februari hingga akhir bulan april 2016 di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data sekunder dan primer, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, angket atau kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif dengan skor -10,09 yang berarti bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi tidak baik karena pelayanan yang diterima responden lebih rendah daripada harapan responden. Untuk perhitungan *Service Quality* pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu -15,60; dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu -15,40; dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu -7,15; dimensi jaminan (*assurance*) yaitu -5,80 dan dimensi empati (*emphaty*) yaitu -6,54.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Anwar, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
5. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Dosen-dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
7. Pihak instansi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi, khususnya Kepala KUA yaitu Bapak Edy Sunaryo S.H yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta para pegawai

KUA yang membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.

8. Sertu Bayu Wahono S.H, yang menemani dalam segala keadaan, baik susah maupun senang, memberikan dukungan dan motivasi dalam setiap langkah.
9. Teman-temanku di Belitung Raya No. 20 dan semua teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2009 yang saling membantu, mengingatkan dan mendukung dalam penyelesaian skripsi.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Jember 13 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Pelayanan Publik	12
2.3 Konsep Jasa	15
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Model <i>ServQual</i>	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Tahapan Penelitian	31

3.2.1 Observasi Pendahuluan.....	31
3.2.2 Lokasi Penelitian	32
3.2.3 Studi Pustaka	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional	33
3.5 Tahap Pengumpulan Data	35
3.6 Analisis Data	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Realibilitas.....	37
3.7 Analisis ServQual	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Profil	41
4.1.2 Visi, dan Misi	43
4.1.3 Struktur Organisasi	44
4.1.4 Personalia.....	44
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	45
4.2 Gambaran Umum Proses Pelayanan	48
4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reabilitas	53
4.4 Analisis Data	54
4.4.1 Karakteristik Responden	54
4.4.2 Harapan Responden.....	56
4.4.3 Persepsi Responden.....	63
4.5 Analisis Service Quality	71
4.6 Intepretasi Hasil	72
BAB 5. PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77

5.2 Saran 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

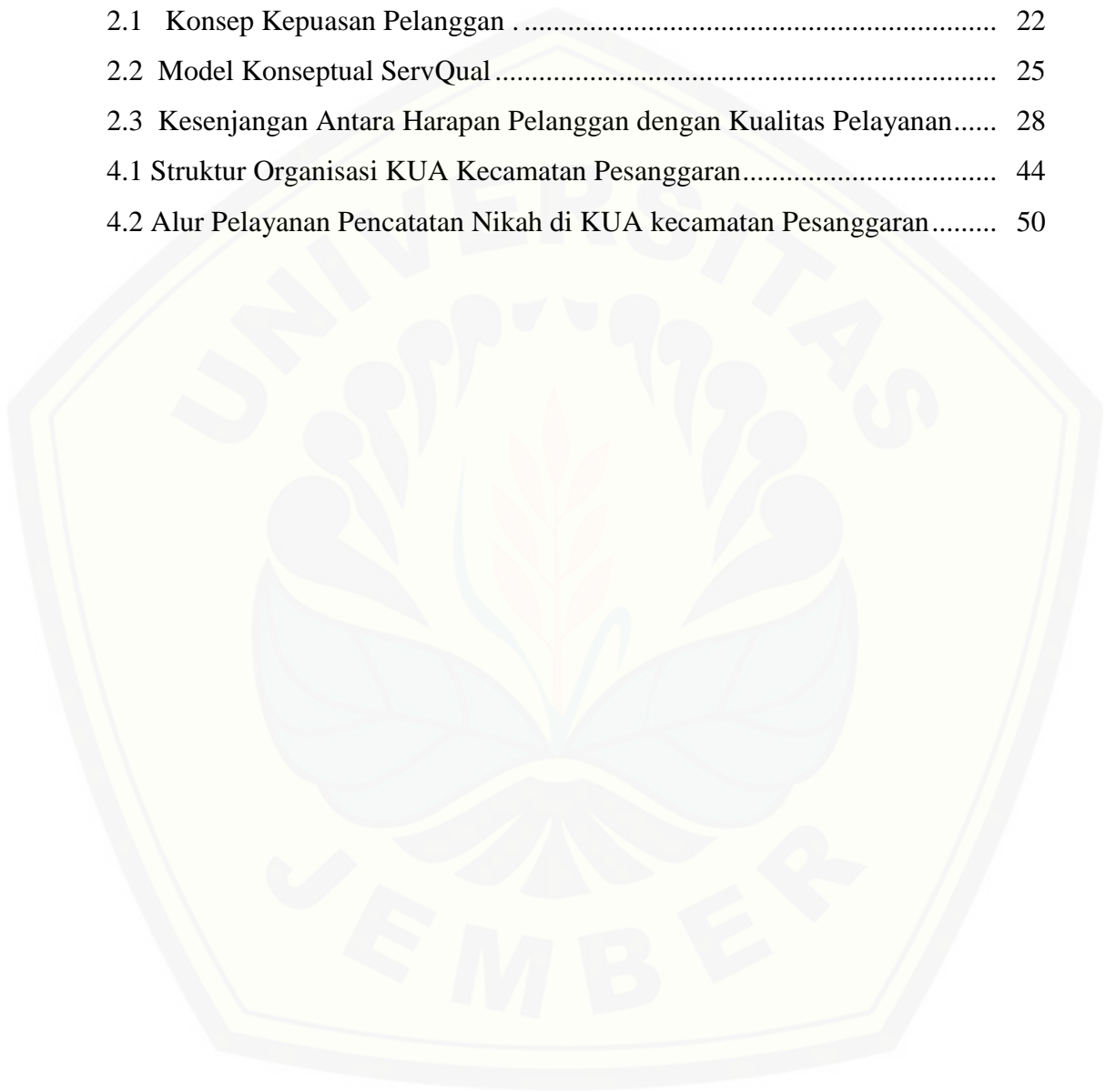


DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar prioritas jenis pelayanan publik	2
1.2 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi.....	6
1.3 Wilayah administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran ..	7
4.1 Rekapitulasi Uji Validitas	52
4.2 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	55
4.3 Distribusi frekuensi umur responden	55
4.4 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden.....	56
4.5 Distribusi frekuensi karakteristik responden	56
4.6 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi bukti langsung	57
4.7 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi kehandalan	58
4.8 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi ketanggapan	59
4.9 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi jaminan	61
4.10 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi empati	62
4.11 Rekapitulasi harapan responden.....	63
4.12 Deskripsi persepsi responden terhadap bukti langsung	64
4.13 Deskripsi persepsi responden terhadap kehandalan.....	66
4.14 Deskripsi persepsi responden terhadap ketanggapan	67
4.15 Deskripsi persepsi responden terhadap jaminan	68
4.16 Deskripsi persepsi responden terhadap empati	69
4.17 Rekapitulasi persepsi responden	71
4.17 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pencatatan nikah.	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Model Konseptual ServQual	25
2.3 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan.....	28
4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Pesanggaran.....	44
4.2 Alur Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA kecamatan Pesanggaran.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- B. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember.
- C. Surat Balasan dari KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi
- D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- E. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah
- F. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2014 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama
- G. Kuesioner
- H. Lampiran Data Mentah
- I. Uji Validitas dan Reabilitas Menggunakan SPSS
- J. Rekapitulasi Perhitungan Skor Harapan dan Persepsi

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dikatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berubah dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut pemerintah dituntut untuk menciptakan suatu pemerintahan yang *good governance*. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan. Menurut UU No. 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dwiyanto (2005:143) menjelaskan pelayanan dapat diberikan oleh organisasi publik (pemerintah). Selanjutnya Messi (1991:12) mengungkapkan organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan umum maupun fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, administrasi dasar, pengurusan sampah, air minum, listrik dan lainnya. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada warganya terkait dengan kebutuhan-kebutuhan mendasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi dan kebutuhan-kebutuhan mendasar yang lainnya.

Tabel 1.1 Daftar prioritas pelayanan publik

No	Sektor	Jenis Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	1. KTP 2. Akte Kelahiran 3. Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1. STNK dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian laporan pengaduan masyarakat
3.	Perindustrian , Perdagangan, dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan 2. Metrologi 3. Pengujian Hasil Industri 4. Kredit Usaha
4.	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	Kesehatan	1. Rumah Sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan keimigrasian lainnya
7.	Perhubungan	1. Ijin Usaha Angkutan Darat, Laut dan Udara 2. Pelayanan Bandara, Pelabuhan, Stasiun, Terminal Bus
8.	Ketenagakerjaan	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2. Informasi Kesempatan Kerja 3. Penempatan Tenaga Kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan
9.	Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat 2. Pengurusan Pengalihan Hak atas Tanah 3. IMB 4. Ijin Lokasi Industri Perdagangan 5. HO 6. AMDAL
10.	Pendidikan	1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan lainnya
11.	Penanaman Modal	1. Ijin PMA 2. Ijin PMDN 3. Informasi Potensi Investasi

Sumber: Lampiran Surat Edaran MENPAN RI NOMOR : SE/10/M.PAN/7/2005

Berdasarkan surat edaran MENPAN RI Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang daftar prioritas pelayanan publik di Indonesia dituliskan bahwa yang menjadi prioritas nomor satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2006 pasal 1 dikatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan

penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan maka pemerintah Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga Negara. Untuk mencapai tujuan tersebut Negara telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan yang lebih baik. Berdasarkan surat edaran MENPAN RI Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang daftar prioritas pelayanan publik di Indonesia dijelaskan administrasi kependudukan di Indonesia meliputi:

- a. KTP
- b. Akte Kelahiran
- c. Catatan sipil
- d. Akte kematian
- e. Akte nikah atau cerai
- f. Kartu keluarga

Dari beberapa kebutuhan administratif kependudukan yang ada di Indonesia. Kebutuhan administratif mengenai pencatatan pernikahan juga merupakan suatu kebutuhan penting yang dibutuhkan oleh warga Indonesia. Kantor Urusan Agama merupakan sebuah lembaga resmi negara di bawah Kementrian Agama yang memiliki tugas di bidang agama islam dalam lingkup Kecamatan. Kantor Urusan Agama berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Wilayah Departemen Agama Kabupaten/Kota pada pasal 11-14 tentang tugas bidang Agama Islam di Lingkungan Kantor Urusan Agama memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan dan bimbingan di bidang urusan Agama Islam. Adapun peran, fungsi, dan tugas Kantor Urusan Agama dalam bidang urusan Agama Islam adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan dan bimbingan di bidang kepenghuluan dalam hal pelayanan nikah dan rujuk bagi umat yang beragama islam;
- b. Memberikan pelayanan dan bimbingan di bidang pengembangan keluarga sakinah;
- c. Memberi pelayanan di bidang perwakafan. Peran kepala KUA sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW) memiliki peran legitimate atas status harta benda yang diwakafkan sehingga terhindar dari hal – hal yang tidak diharapkan;
- d. Memberi pelayanan di bidang zakat dan ibadah social;
- e. Memberi pelayanan di bidang perhajian;
- f. Memberi pelayanan di bidang penentuan arah kiblat dan penetapan awal bulan hijriyah;
- g. Memberi pelayanan di bidang kemesjidan dan kehidupan beragama;
- h. Memberi pelayanan, bimbingan serta perlindungan konsumen di bidang produk halal dan kemitraan umat islam;
- i. Memberi pelayanan, bimbingan dan prakarsa di bidang *ukhuwah islamiyah*, jalinan kemitraan, dan pemecahan masalah umat.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan nikah dan rujuk bagi umat yang beragama islam. Alasan penulis memilih fokus penelitian tersebut karena pada kenyataannya bidang pelayanan dan bimbingan kepenghuluan dalam hal pelayanan nikah dan rujuk merupakan salah satu tugas dari Kantor Urusan Agama yang sering mendapat berbagai macam keluhan dari masyarakat. Hal ini terutama terkait dengan biaya administrasi perkawinan yang harus dibayar oleh calon pengantin jumlahnya tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sebagaimana pengaduan yang disampaikan oleh Edi Rianto yang didapat peneliti dari sebuah website (<http://diktis.kemenag.go.id/index.php?d=pengaduan>)

Akses 1 maret 2016; 21.31 WIB

“Pada bulan ini saudara saya mendaftarkan pernikahan di KUA plumbon-cirebon jawa barat,tp yang sy kaget kok biaya nikah diluar KUA sampai 900.000.padahal yang saya tau sekarang kan sdh ada UUD yg baru dan sudah di sahkan bahwa yang nikah di KUA itu gartis dan Yang nikah di luar KUA itu biayanya cuma 600.000 tapi kenapa di tempat saya biayanya 900.000.kami mohon penjelasannya dari bapak ,apabila itu merupakan suatu pelanggaran tolong segera di tindak lanjuti dan segera hentikan pungutan liar seperti itu.terima kasih”

Pengaduan yang disampaikan oleh Edi Rianto dalam situs resmi kemenag di atas menggambarkan bahwa adanya ketidaksesuaian biaya nikah yang diminta oleh petugas KUA dengan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah nomor 48 tahun 2014. Berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014, biaya Nikah dan Rujuk adalah:

- a. Nikah atau Rujuk di Kantor Urusan Agama pada hari dan jam kerja dikenakan tarif 0 (nol) rupiah;
- b. Nikah di luar Kantor Urusan Agama dan atau di luar hari dan jam kerja dikenakan tarif Rp 600.000 (enam ratus ribu rupiah)
- c. Bagi warga tidak mampu secara ekonomi dan warga yang terkena bencana alam dikenakan tarif 0 (nol) rupiah dengan melampirkan persyaratan surat keterangan dari lurah/ kepala desa.

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi karena Kecamatan Pesanggaran termasuk Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi yang memiliki luas wilayah terluas. Berdasarkan tabel luas wilayah administratif di Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat bahwa Kecamatan Pesanggaran merupakan Kecamatan yang memiliki luas wilayah terluas di Kabupaten Banyuwangi dibandingkan dengan Kecamatan yang lainnya.

Tabel 1.2 Luas Wilayah Kecamatan Di Kabupaten Banyuwangi

No	Kecamatan	Luas Wilayah
1	Wongsorejo	464.8
2	Kalipuro	31.03
3	Giri	20.39
4	Glagah	76.28
5	Licin	169.25
6	Banyuwangi	30.13
7	Kabat	107.48
8	Rogojampi	102.33
9	Singojuruh	301.84
10	Songgon	59.89
11	Srono	100.77
12	Muncar	146.07
13	Tegaldlimo	134.15
14	Purwoharjo	200.3
15	Cluring	97.06
16	Gambiran	66.77
17	Tegalsari	65.13
18	Ganteng	82.34
19	Sempu	174.83
20	Glenmore	421.98
21	Kalibaru	406.76
22	Bangorejo	137.43
23	Pesanggaran	802.67
24	Siliragung	95.15
Jumlah		5.781

Sumber: BPS Kabupaten Banyuwangi 2016

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi memiliki lingkup wilayah administrasi yang meliputi 6 Desa. Adapun lingkup wilayah administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3 Wilayah administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran, tahun 2016

Desa/Kelurahan	Luas (Km ²)
(1)	(2)
Sarongan	47,04
Kandangan	18,06
Sumberagung	6,99
Pesanggaran	2,63
Sumbermulyo	5,64
Jumlah	80,36

Sumber Data: KUA Kecamatan Pesanggaran

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran memiliki Misi. Adapun misi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran adalah Profesional dalam bekerja, Prima dalam pelayanan, Partisipatif dalam membangun kehidupan beragama. Untuk mewujudkan misi tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran telah menerapkan sistem pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan pada hari senin-kamis dibuka tepat pada pukul 07.00-15.30 WIB, istirahat jam 12.00-12.45 WIB. Pada hari Jum'at dibuka tepat pada pukul 07.00-15.00 WIB, istirahat jam 11.30-13.00 WIB. Hari sabtu-minggu libur.
2. Pelayanan administrasi berbasis IT, yaitu aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dan SIMBI (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam).
3. Masyarakat pengguna jasa berkomunikasi dengan petugas melalui loket penghubung antara ruang tunggu dengan petugas.
4. Masyarakat pengguna jasa akan masuk ke ruang staf untuk mendapatkan pelayanan, setelah dipanggil petugas melalui loket

Jika dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pesanggaran masih terdapat keluhan dari masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pesanggaran. Keluhan masyarakat terkait pelayanan KUA Kecamatan Pesanggaran terkait pelayanan pencatatan nikah. Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna jasa KUA Kecamatan Pesanggaran dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan pencatatan nikah masih dirasa kurang dengan adanya ketidaksesuaian biaya nikah menurut perundang-undangan dengan yang ada di dalam instansi tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh bapak Dodi melalui wawancara berikut.

“Saya diminta uang Rp 200.000 untuk biaya nikah di sini, padahal yang saya tahu nikah di KUA itu gratis, lalu saya Tanya ke petugasnya untuk apa uang itu, katanya untuk biaya administrasi dan honor petugasnya, saya gak mau bayar tapi sama petugas dipaksa, akhirnya saya kasih Rp 100.000 aja, habis itu saya minta kwitansi juga gak dikasih, setelah saya marah-marah akhirnya di kasih oret-oretan bukti pembayaran di kertas” . (wawancara 18 maret 2016).

Staf Kantor Desa Sumbermulyo bagian Kesejahteraan rakyat yang termasuk dalam wilayah administrasi KUA Kecamatan Pesanggaran juga menyampaikan

“Warga desa saya banyak yang mengeluh ke saya karna dimintai uang dalam mengurus nikah di KUA, padahal kita semua tahu bahwa nikah di KUA itu gratis”. (hasil wawancara tanggal 19 maret 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dan latar belakang tersebut maka dapat dilihat bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan KUA Kecamatan Pesanggaran khususnya pada pelayanan pencatatan nikah. Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan KUA Kecamatan Pesanggaran dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah.

1.2. Rumusan Masalah

Suatu penelitian akan dinilai ilmiah apabila berdasarkan pada prosedur penelitian. Dimana perumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan sangat penting dalam kegiatan penelitian. Untuk itu peneliti harus merumuskan permasalahan dengan benar dan tepat. Dengan mengetahui permasalahan, penelitian tidak akan meluas ke pokok bahasan yang lain dan mempermudah peneliti dalam memfokuskan suatu topic permasalahan dalam penelitian serta sebagai penentu jenis data macam apa yang diperlukan dan harus dikumpulkan oleh peneliti.

Adapun definisi permasalahan menurut Sugiyono (2001;35) adalah “Masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi?”**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Faisal (2005:29) berpendapat bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk memecahkan atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah. Oleh karena itu, pada setiap penelitian tahap pertamanya adalah menentukan atau memilih suatu pokok masalah yang akan diteliti. Pokok masalah tersebut biasanya tercermin dalam judul atau topic suatu penelitian”.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi”

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah dan latar belakang yang telah dijelaskan penulis di atas, maka manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan informasi bagi perkembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi serta input yang positif bagi pihak-pihak terkait dalam hal penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang diterima di bangku perkuliahan khususnya dalam bidang Administrasi Publik dengan dunia praktis di bidang pelayanan umum.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

Dalam suatu kegiatan penelitian diperlukan suatu teori sebagai landasan dalam menjelaskan suatu fenomena social yang menjadi tolak ukur penelitian. Sugiyono (2011:55) menjelaskan bahwa,

“Landasan teori ini perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*).Adanya landasan teoritis merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data”.

Kerlinger (dalam Singarimbun dan Efendi, 1995:37) menjelaskan bahwa “Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstrak, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa teori merupakan serangkaian konsep yang saling berhubungan sehingga menunjukkan hubungan yang sistematis untuk menerangkan suatu fenomena social. Pengertian dari konsep itu sendiri menurut Singarimbun dan Efendi (1995:34) adalah sebagai berikut “ Konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”.

Konsep sangat penting dalam penelitian karena tujuan dari konsep dasar adalah menyederhanakan pemikiran kita dan memberi landasan pokok kerangka berpikir untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti dari penelitian. Berdasarkan uraian di atas maka konsep yang penulis gunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Konsep Pelayanan Publik.
2. Konsep Jasa
3. Konsep Kualitas Pelayanan
4. Konsep Kepuasan Pelanggan
5. Konsep Model Servqual

1.2 Konsep Pelayanan Publik

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Kebutuhan manusia yang beraneka ragam tentu tidak bisa dipenuhi sendiri dan hal inilah yang mendorong manusia memerlukan pelayanan. Sedangkan pengertian pelayanan (*service*) itu sendiri menurut *American Marketing Association*, seperti yang telah dikutip Donald (dalam Hardiyansyah; 2011:10) bawa

“pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Kemudian menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah; 2011:10), “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana definisi pelayanan umum Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Moenir (dalam Tangkilisan, 2005:208) menyatakan jenis pelayanan sebagai berikut:

“pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara”.

Sedangkan pengertian public (masyarakat) menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public adalah seluruh pihak, baik warga Negara

maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan public, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan public sebagai berikut:

“pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan:
Prosedur pelayanan publik hendaknya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
Kejelasan, maksudnya adalah mengenai:
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public;
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public;
 - c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu:
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi:
Produk pelayanan public diterima dengan benar tepat dan sah.
5. Keamanan:
Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab:

Dalam artian pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses:

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan:

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan public berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan tidak terlepas dari factor-faktor pendukung pelayanan umum yang penting peranannya. Menurut Moenir (2002:88) ada enam factor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan secara bersama-sama pula akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

1.3 Konsep Jasa

Kotler (dalam Tjiptono, 2005:23) menjelaskan definisi tentang jasa yaitu “tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud secara fisik (*intangibles*) dan tidak menghasilkan kepemilikan bagi yang membelinya”. Tjiptono (2005:11) juga mendefinisikan jasa sebagai berikut: “jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang

ditawarkan untuk dijual, misalnya: bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, dan lain-lain”.

Jasa yang diberikan oleh KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi merupakan jasa yang sifatnya *intangibles* atau tidak berwujud. Dimana jasanya berupa pelayanan pegawai dalam pencatatan nikah meskipun keluarannya berupa barang yaitu akta nikah.

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan criteria ini, ada tiga kelompok produk, yaitu: (Nasution, 2004:5)

1. Barang tidak tahan lama (*non-durable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Atau dengan kata lain, umur ekonominya kurang dari satu tahun. Contohnya: sabun, minuman dan makanan ringan, garam, gula, kapur tulis, dan sebagainya.

2. Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya: televisi, kulkas, mobil, computer, mesin cuci, dan lain-lain.

3. Jasa (*service*)

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: bengkel reparasi, hotel, rumah sakit dan lainnya.

1.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perseptif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Norman (dalam Trilestari 2004:1-2)

mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal (1989:19) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan”. Kotler (1997:49) mengatakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Groetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1999:51) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sampara (1999:14) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Sinambela, dkk. (2006:13) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.

Beragamnya pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin (dalam Hardiansyah, 2011:37) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsure atau atribut yang dimiliki produk.
3. *Used-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar –standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi

belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan

Dari lima perspektif kualitas di atas, pendekatan prinsip *Used-based approach* dirasa tepat dalam menggambarkan makna kualitas dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Hal ini dikarenakan setiap masyarakat memiliki persepsi yang berbeda tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran. Hal ini tergantung pada bagaimana pelayanan yang diterima oleh masing-masing masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda tentunya membuat masyarakat memiliki ekspektasi yang berbeda-beda pula terkait pelayanan yang ingin didapatkan. Berdasarkan alasan di atas maka pengertian kualitas dalam kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran paling tepat dengan *Used-based approach*.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan public tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut menurut Tjiptono (1995:25) antara lain adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti pendukung;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dalam lain-lain.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Dalam buku penyusunan standar pelayanan public lembaga administrasi Negara republic Indonesia (2003:24-27) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan public adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan public terhadap kualitas pelayanan.

Umumnya yang sering muncul di mata public adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan public. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme.

Kesimpulan dari uraian di atas, adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan dikatakan berkualitas bila

memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Karena yang merasakan suatu jasa atau pelayanan adalah pelanggan, dalam hal ini adalah pengguna jasa pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

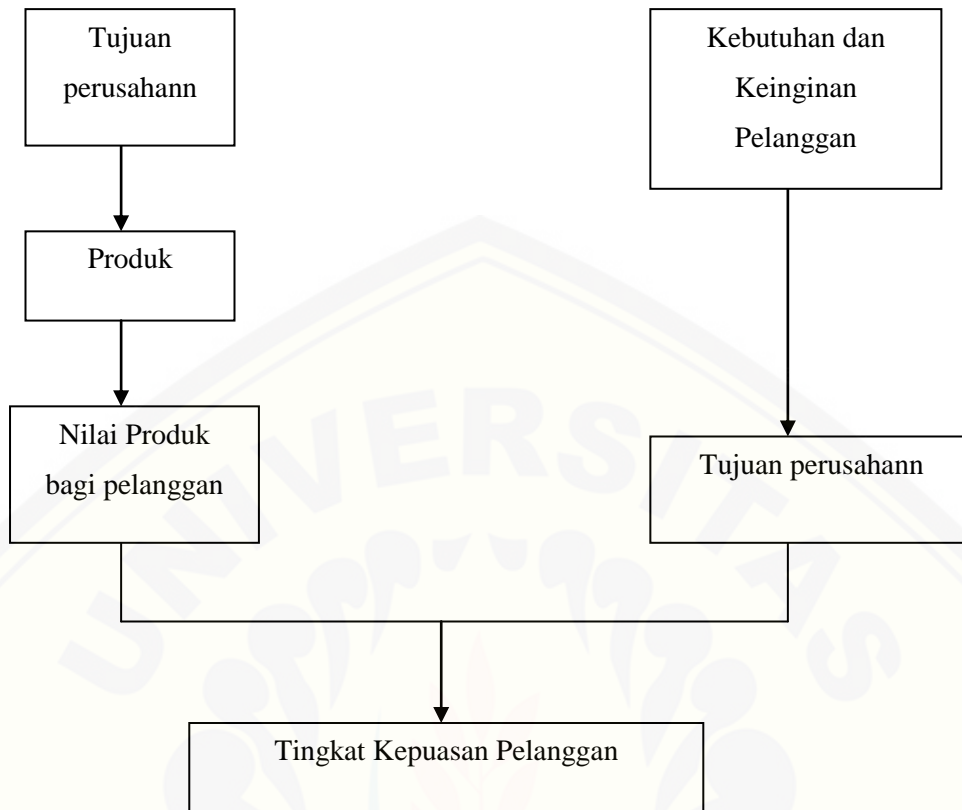
1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995:42). Kepuasan pelanggan sendiri merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Menurut Day (dalam Nasution 2004:104) yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskoransi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kotler (1997:36) menjelaskan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber: Nasution, 2004:104

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi atau harapan dari konsumen atau pelanggan. Dan sebagai pemasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi adanya persepsi dan harapan pelanggan (Nasution 2004:105) yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika mereka sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/ pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat ini kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masalah ketika mengonsumsi produk dari perusahaan dari pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005:50), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

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

Dari lima dimensi pelayanan public tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk. (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

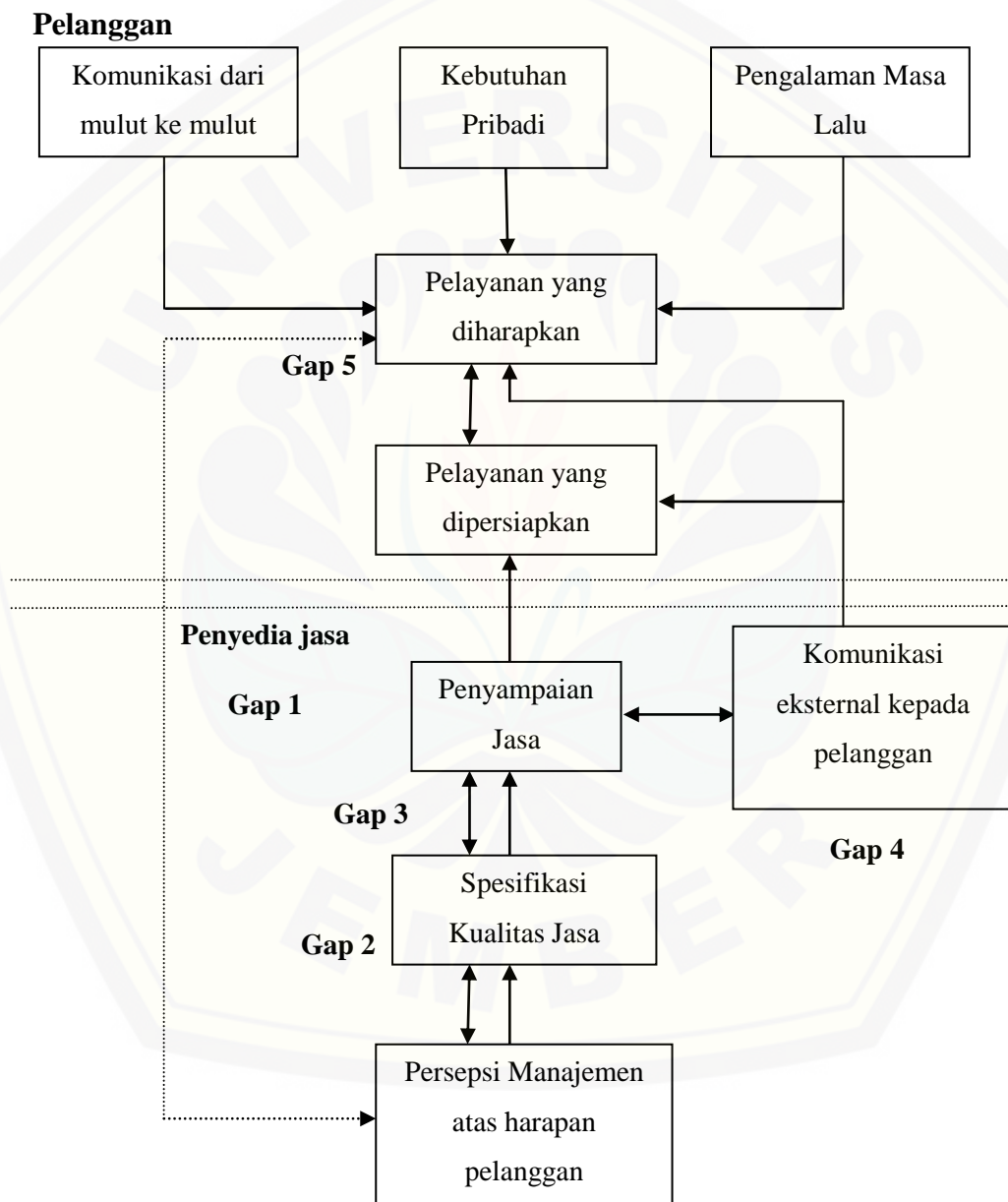
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the costumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Jika sepuluh dimensi di atas diterapkan oleh penyelenggara layanan public maka akan tercipta kualitas pelayanan yang baik, dan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelayanan pelanggan.

1.6 Model ServQual

Untuk menganalisis kualitas jasa terdapat banyak model yang dapat digunakan. Pemilihan suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Namun model kualitas jasa yang paling sering digunakan dan hingga saat ini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model ServQual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ServQual ini nantinya yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Model ServQual ini

dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara memperbaikinya. Mengukur kualitas berarti mengevaluasi atau membandingkan hasil kerja atau pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Berikut adalah gambar model ServQual yang diperkenalkan oleh Parasuraman, dkk. :



Gambar 2.2 Model Konseptual ServQual

Sumber: Parasuraman (dalam Nasution, 2004:64)

Gambar di atas menunjukkan dua fenomena utama dimana bagian atas garis putus-putus merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah garis putus-putus mengacu pada penyedia jasa. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi dari mulut ke mulut, jasa yang diharapkan juga dipengaruhi oleh aktivitas komunikasi. Sementara itu jasa yang dipersepsikan pelanggan merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti organisasi dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan.

1. Kebutuhan dan keinginan pribadi yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika mereka sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun dari pesaing-pesaingnya.
3. Komunikasi dari mulut ke mulut melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Pengalaman/komunikasi dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml mengemukakan lima model Gap tersebut disebabkan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kelima Gap tersebut adalah:

1. Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan memahami apa yang diinginkan oleh para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa didesain.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini antara lain karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas dan tidak memenuhi standar kinerja.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

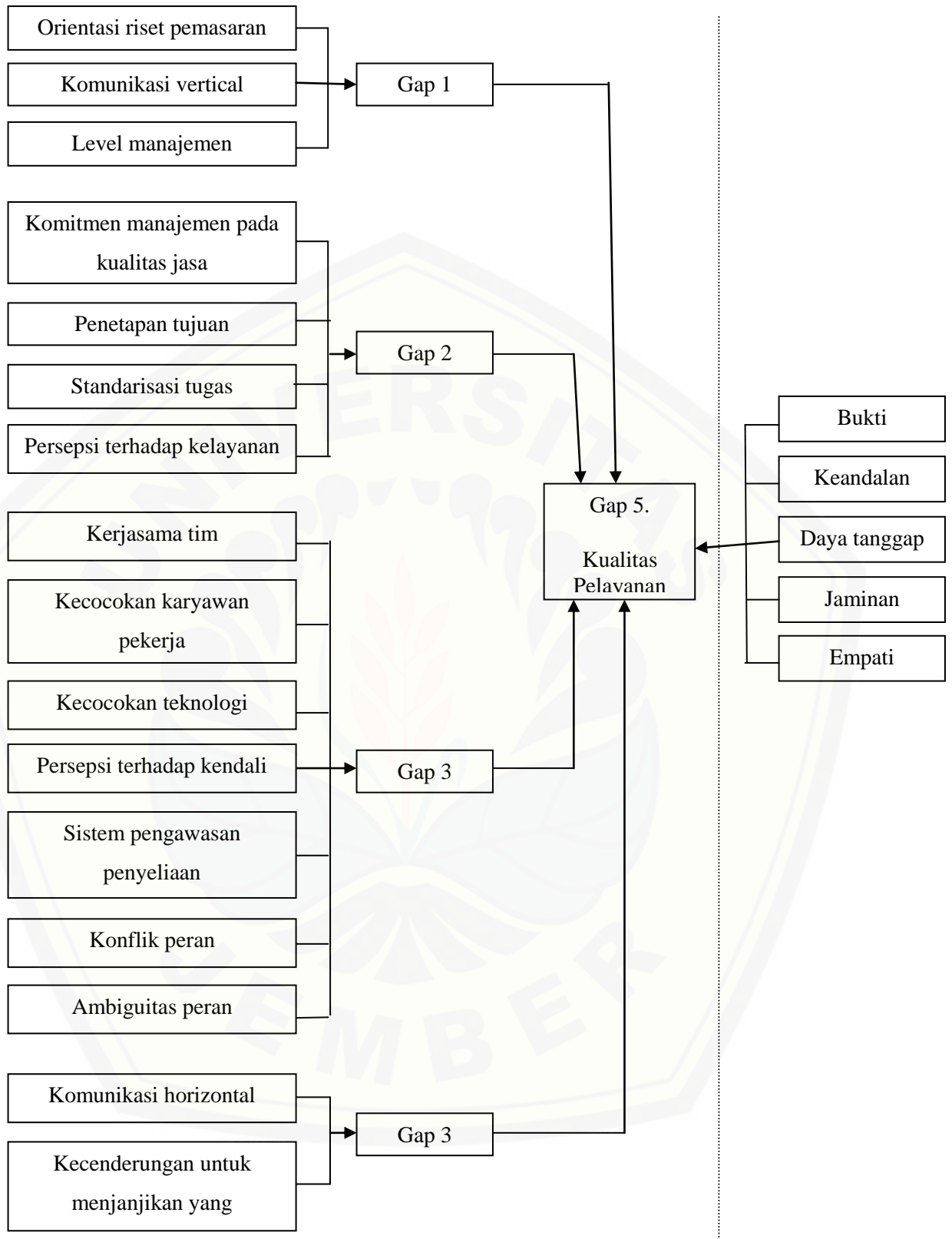
Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dipenuhi.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan, atau juga bisa keliru mempersiapkan kualitas jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka yang akan menjadi focus dalam penelitian ini adalah kesenjangan atau Gap 5 (lima) yaitu Gap antara jasa yang diberikan oleh KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi dengan jasa yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa.

Kemudian gap tersebut dikembangkan lebih lanjut dan menggambarkan faktor-faktor internal organisasional yang mempengaruhi setiap jenis gap. Dengan demikian model gap yang baru dapat membantu analisis apa yang menyebabkan terjadinya gap dan bagaimana mengurungnya. Seperti yang terlihat pada bagan di bawah ini:



Gambar 2.3 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan
 Sumber: Valerei-Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005:150)

Dari gambar di atas maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak kepada harapan pelanggan. Dengan adanya kesesuaian antara harapan dan keinginan konsumen sebagai pengguna layanan dengan penyampaian layanan maka terwujudlah kualitas pelayanan. Dalam pengukuran kualitas pelayanan akan digunakan lima dimensi kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (bukti langsung)

Bukti langsung dari proses layanan baik berupa sarana, perlengkapan kantor dan sebagainya yang kesemuanya adalah sarana penunjang untuk memberikan kualitas layanan yang unggul. Termasuk di dalamnya adalah penampilan para pegawai kantor yang memberikan layanan kepada konsumen secara langsung atau tidak langsung.

2. *Reliability* (keandalan)

Kesanggupan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan. Segera dalam hal ini adalah pemberian layanan tidak dengan menunda-nunda dan mengulur waktu, akurat yaitu layanan yang diberikan harus tepat bebas dari kesalahan dan keragu-raguan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dalam memberikan layanan harus memiliki daya tanggap apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan, menangani dan menampung serta menjembatani keinginan tersebut.

4. *Assurance* (jaminan)

Adalah layanan yang diberikan harus dapat dijamin akan kebenaran dan dapat dipercaya serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Dan yang penting para pegawai harus mampu meyakinkan pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan.

5. *Emphaty* (empati)

Merupakan sikap pegawai yang tegas namun ramah, penuh perhatian terhadap pelanggan yang dapat meliputi keakraban dalam hubungan antara

pegawai perusahaan dengan pelanggan yang dilayaninya serta memiliki sikap impersonal yang akrab.

Dari kelima kesenjangan (gap) tersebut yang paling berpengaruh dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan adalah gap ke-5, yaitu kesenjangan antara kualitas yang diharapkan oleh pelanggan dengan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dan gap kelima ini yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2007:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Melalui cara ilmiah yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis maka data yang diperoleh dalam penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Tipe Penelitian

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan pesanggaran Kabupaten Banyuwangi ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2005:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan yang lainnya. Sedangkan data kuantitatif menurut Sugiyono (2005:14) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (scoring: baik sekali 4, baik 3, kurang baik 2, tidak baik 1).

1.2 Tahapan Penelitian

1.2.1 Melakukan Observasi Pendahuluan

Sebagai langkah awal mengadakan penelitian, dilakukan observasi pendahuluan guna memperoleh informasi dan mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap pegawai KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi serta wawancara langsung dengan masyarakat pengguna jasa.

1.2.2 Menentukan lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi, diambil dengan pertimbangan bahwa KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu KUA yang memiliki wilayah administrasi terluas di Kabupaten Banyuwangi, dengan wilayah geografis yang unik, serta adanya keluhan dari masyarakat pengguna jasa mengenai pelayanan yang diberikan.

1.2.3 Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

1.3 Tahap Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007;24) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian dari pendapat tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pencatatan nikah di balai nikah KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

1.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:120), sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Sampling yang digunakan didalam penelitian ini adalah menggunakan *non probability sampling*, dimana populasi tidak mempunyai kesempatan untuk dijadikan sample lagi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yang digunakan adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2008:122) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu dengan mengalikan variabel dengan angka 5 sampai dengan 10 (Supranto, 2007:46). Mengacu pada jumlah sampel minimal yang harus diambil, maka variabel yang ada pada penelitian ini adalah sebanyak 5 variabel yang dikalikan dengan angka 10. Jadi jumlah sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden atau pengguna jasa pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Definisi Operasional

Singarimbun dan Effendi (1997:46) mengatakan bahwa “definisi operasional adalah unsur yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variable”. Dengan definisi operasional maka akan memberikan pedoman dalam pengukuran variable.

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi yang diukur pada tiap-tiap dimensi dengan item-itemnya, meliputi

1. *Tangible* (bukti langsung)

Dimensi ini berkaitan dengan penampilan fisik kualitas layanan, peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasi organisasi. Indikator pengukurannya meliputi:

- a. Kondisi fisik, sarana dan prasarana
- b. Fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan
- c. Kerapian pegawai

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan. Indikator pengukurannya meliputi:

- a. Konsistensi kerja
- b. Sifat dapat dipercaya

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Indikatornya pengukurannya meliputi:

- a. Kesediaan dan kesiapan petugas layanan
- b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Indikator pengukurannya meliputi:

- a. Pemahaman dan pengetahuan petugas
- b. Kesopanan dan kepastian layanan

5. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Jadi indikator pengukurannya :

- a. Akses terhadap petugas pemberi layanan
- b. Perhatian petugas dalam memberi layanan

1.5 Tahap Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data berdasarkan sumbernya dikelompokkan menjadi dua menurut Sugiyono (2012:156) yaitu:

1. Sumber Primer

Menurut Sugiyono (2012:156) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan menurut Bungin (2008:122) “sumber data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian..”. Pengumpulan data jika dilihat dari segi cara atau teknik adalah kuesioner (angket).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Terdapat lima pilihan item jawaban di dalam kuesioner. Data kuantitatif yang didapat dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden merupakan data yang digunakan dalam tahap analisis data. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen, (Sugiyono, 2012:156). Data sekunder didapat dari:

a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan di lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah

penelitian secara objektif. Pernyataan Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2005: 166) mengemukakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan yang artinya dalam observasi ini peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2007:145).

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2008:51). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah metode komunikasi langsung antara peneliti dengan responden, dan responden memberikan informasi kepada peneliti sesuai dengan yang dibutuhkan.

Wawancara ini ditujukan kepada masyarakat pengguna jasa serta pegawai KUA Kecamatan Pesanggaran selaku penyelenggara pelayanan untuk mendapat informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan buku-buku tentang teori, pendapat dalil atau hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penggunaan dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data-data di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu

dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:90) ;

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan ;

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 5%.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:97). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:97) ;

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

Keterangan;

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

3.7 Analisis SERVQUAL

Analisis Deskriptif dengan metode SERVQUAL dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen, dengan menggunakan metode SERVQUAL, yaitu mencari nilai rata-rata kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan, maka pertanyaan dalam kuisioner yang terkait dengan *expected service* dan *perceived service* dikelompokkan kedalam lima dimensi. Untuk setiap kelompok dihitung rata-ratanya. Dengan cara ini akan diperoleh dua set nilai kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* yang masing-masing dikelompokkan dalam lima dimensi. Nilai *expected service* kemudian dikurangi dengan nilai *perceived service*. Jika hasilnya positif berarti terdapat kesenjangan kualitas pelayanan, yang dalam hal ini bermakna kualitas pelayanan yang diharapkan lebih tinggi dari yang dirasakan. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 2004:100), untuk mengukur kepuasan konsumen dapat digunakan rumusan sebagai berikut ;

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = (\text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan})$$

Model ServQual tersebut meliputi item-item yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun untuk mencari kesenjangan antara harapan dan jasa yang diterima, hal tersebut dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh pelanggan, meliputi sebagai berikut.

- a. bukti langsung (*tangibles*);
- b. keandalan (*reliability*);
- c. daya tanggap (*responsiveness*);
- d. jaminan (*assurance*);
- e. empati (*emphaty*)

Untuk mendapat skor harapan dan skor jasa yang diterima, maka peneliti menggunakan pengukuran sikap yaitu skala likert. Riduwan (2010:12) menyatakan bahwa:

“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.”

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan lima tingkatan. Dengan demikian setiap pertanyaan memiliki lima pilihan jawaban yang disusun sebagai berikut.

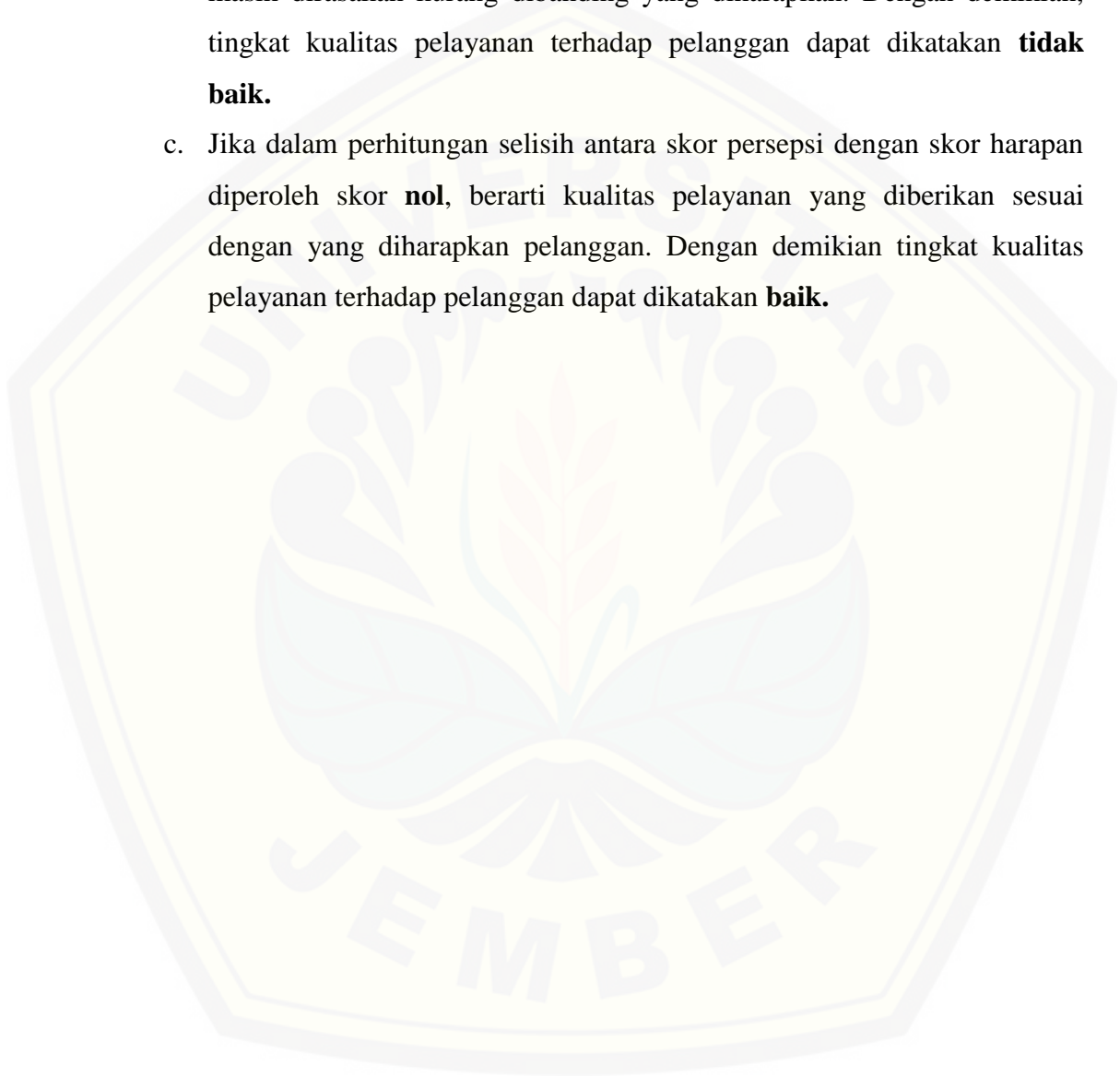
1. Untuk pertanyaan harapan atas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Banyuwangi ada lima tingkatan jawaban, dengan tingkatan skor dibawah ini.
 - a. STS: Sangat Tidak Setuju = 1
 - b. TS : Tidak Setuju = 2
 - c. N : Netral/ Ragu-ragu = 3
 - d. S : Setuju = 4
 - e. SS : Sangat Setuju Sekali = 5
2. Untuk pertanyaan persepsi atas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KAU) di Kabupaten Banyuwangi ada lima tingkatan jawaban, dengan tingkatan skor dibawah ini.
 - a. STB: Sangat Tidak Baik = 1
 - b. TB : Tidak Baik = 2
 - c. N : Netral/ Ragu-ragu = 3
 - d. B : Baik = 4
 - e. SB : Sangat Baik = 5

Hasil pengukuran Servqual selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan Berry(dalam Tjiptono, 2004:83) berikut.

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan

melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik**.

- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **negatif**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang dibanding yang diharapkan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik**.
- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor **nol**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **baik**.



BAB 5. PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi mengenai kualitas pelayanan pada pencatatan nikah dengan menggunakan Model Service Quality (ServQual) pada 50 responden dengan lima dimensi yaitu sebagai berikut.

Hasil ServQual dari lima dimensi, yakni untuk dimensi bukti fisik (*tangibles*) hasil skor ServQual -15,60; dimensi kehandalan (*reliability*) hasil skor ServQual -15,40; dimensi ketanggapan (*responsiveness*) hasil skor ServQual -7,15; dimensi jaminan (*assurance*) hasil skor ServQual -5,80; dan dimensi empati (*emphaty*) hasil skor ServQual -6,54. Maka kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan model ServQual dinyatakan kualitas pelayanannya tidak baik dengan hasilnya yaitu -10,09. Dari perolehan hasil negatif tersebut berarti menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden lebih rendah dari harapan responden.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang harus dilaksanakan, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan Pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran balai nikah perlu diperluas.
2. Perbaiki fasilitas ruang pelayanan agar pemohon pencatatan nikah merasa nyaman
3. Memberikan kejelasan informasi mengenai biaya nikah berdasarkan aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Koentjaraningrat, 1997. *Metode Penelitian Masyarakat edisi 3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka..
- Kotler, Philip. 1994 *Marketing Management (Analysis, Planning, Implementation, and Control) 8th edition*. New Jersey USA: Prentice Hall Inc.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Pamudji, S. 1994 *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Rahmayanti, Nina. 2010 *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 1985 *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- Singarimbun, Msri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Model R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997 *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Rajawali.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi (Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: MandarMaju.

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Peduman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 71 Tentang Pengelolaan Biaya Pencatatan Nikah Dan Rujuk.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah
- Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005

Website

<http://banyuwangikab.bps.go.id/>

<http://www.kemenag.go.id/>

KUISIUNER PENELITIAN

**JUDUL PENELITIAN : KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
PESANGGARAN KABUPATEN BANYUWANGI**

Kepada:

Yth. Sdr/ Sdri

Di tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data primer penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN PESANGGARAN KABUPATEN BANYUWANGI” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Administrasi Negara - Universitas Negeri Jember.

Untuk itu saya mohon bantuan Saudara/ i untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban Saudara/ i dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan ketersediaanya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Robbi Arini

NIM 090910201051

KUISIUNER PENELITIAN

1. Identifikasi Responden

- a. Usia :
- b. Pendidikan :
- c. Status : 1) Belum Pernah Menikah, 2) Sudah Pernah Menikah
- d. Jenis kelamin : 1) Laki-laki, 2) Perempuan

2. Petunjuk Pengisian

a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

b. Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan harapan dan persepsi (kenyataan) yang saudara rasakan dari pelayanan pencatatan nikah (KUA) Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi.

c. Berikut ada alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yaitu: Berikut ada alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yaitu:

❖ Untuk tingkat harapan pemohon, jawabannya yaitu:

- a) SS : Sangat Setuju
- b) S : Setuju
- c) N/RG : Netral/ Ragu-ragu
- d) TS: Tidak Setuju
- e) STS : Sangat Tidak Setuju

❖ Untuk tingkat persepsi, jawabannya yaitu:

- a) SB : Sangat Baik
- b) B : Baik

c) N/RG : Netral/ Ragu-ragu

d) TB : Tidak Baik

e) STB : Sangat Tidak Baik

DAFTAR PERTANYAAN

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) Harapan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda menginginkan KUA Kecamatan Pesanggaran memiliki ruang tunggu yang nyaman?					
2	Apakah anda menginginkan KUA Kecamatan Pesanggaran memiliki ruang pelayanan perizinan pencatatan nikah yang nyaman?					
3	Apakah anda menginginkan KUA Kecamatan Pesanggaran memiliki Balai Nikah yang luas?					
4	Apakah anda menginginkan peralatan penunjang yang lengkap untuk pelayanan perizinan pencatatan nikah?					
5	Apakah anda menginginkan petugas pelayanan perizinan pencatatan nikah berseragam rapi?					

2. Dimensi Keandalan (*realibility*) Harapan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
6	Apakah anda menginginkan petugas mampu memberikan pelayanan yang baik?					
7	Apakah anda menginginkan petugas memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan pencatatan nikah?					

**3. Dimensi Daya Tanggap (*responsive*)
Harapan**

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
8	Apakah anda menginginkan petugas melayani perizinan pencatatan nikah dengan cepat?					
9	Apakah anda menginginkan pemohon lebih mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah?					
10	Apakah anda menginginkan petugas tanggap dalam mengatasi keluhan pemohon perizinan pencatatan nikah ?					
11	Apakah anda menginginkan petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai biaya perizinan pencatatan nikah yang berlaku?					

**4. Dimensi Jaminan (*assurance*)
Harapan**

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
12	Apakah anda menginginkan petugas menyapa pemohon perizinan pencatatan nikah pada saat datang?					
13	Apakah anda menginginkan petugas selalu ada sesuai jadwal pelayanan perizinan pencatatan nikah?					
14	Apakah anda menginginkan petugas bertanggung jawab dengan tugas yang dikerjakannya?					
15	Apakah anda menginginkan petugas lebih sopan dalam memberikan pelayanann perizinan pencatatn nikah?					

5. Dimensi Empati (*empaty*)

Harapan

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
16	Apakah anda menginginkan petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam pada setiap pemohon perizinan pencatatan nikah?					
17	Apakah anda menginginkan petugas lebih sabar dalam merespon keluhan pemohon perizinan pencatatan nikah?					
18	Apakah anda menginginkan komunikasi yang baik terjalin antara petugas dengan pemohon perizinan pencatatan nikah?					



**1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)
Persepsi**

No	Item Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
1	Bagaimana menurut anda ruang tunggu yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Pesanggaran?					
2	Bagaimana menurut anda kenyamanan ruang pelayanan perizinan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran?					
3	Bagaimana menurut anda kapasitas Balai Nikah yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Pesanggaran?					
4	Bagaimana menurut anda kelengkapan peralatan pelayanan perizinan pencatatan nikah?					
5	Bagaimana menurut anda kerapian berseragam para petugas?					

**2. Dimensi Keandalan (*reability*)
Persepsi**

No	Item Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
6	Bagaimana menurut anda kemampuan petugas dalam pelayanan perizinan pencatatan nikah?					
7	Bagaimana menurut anda petugas dalam memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan pencatatan nikah?					

**3. Dimensi Daya Tanggap (*responsive*)
Persepsi**

No	Item Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
8	Bagaimana menurut anda kecepatan petugas dalam melayani perizinan pencatatan nikah?					
9	Bagaimana menurut anda kemudahan pemohon mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah?					
10	Bagaimana menurut anda ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan pemohon perizinan pencatatan nikah?					

11	Bagaimana menurut anda kejelasan informasi mengenai biaya perizinan pencatatan nikah yang berlaku?					
----	--	--	--	--	--	--

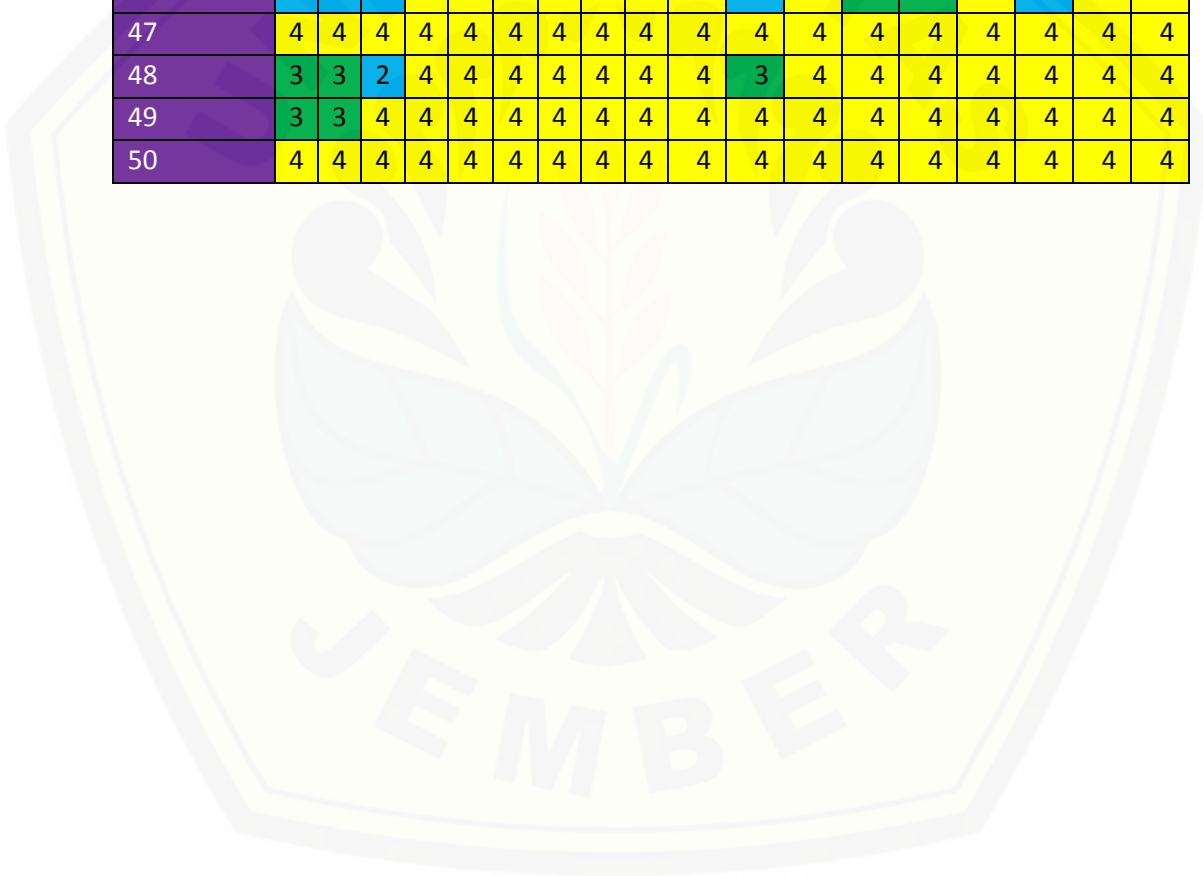
4. Dimensi Jaminan (*assurance*) Persepsi

No	Item Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
12	Bagaimana menurut anda sapaan petugas pada pemohon perizinan pencatatan nikah pada saat datang?					
13	Bagaimana menurut anda keberadaan petugas dalam waktu pelayanan yang sudah terjadwal?					
14	Bagaimana menurut anda tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugasnya?					
15	Bagaimana menurut anda kesopanan petugas pada saat memberikan pelayanan perizinan pencatatan nikah?					

5. Dimensi Empati (*empaty*) Persepsi

No	Item Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
16	Bagaimana menurut anda keadilan pelayanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon perizinan pencatatan nikah?					
17	Bagaimana menurut anda kesabaran petugas dalam merespon keluhan pemohon perizinan pencatatan nikah?					
18	Bagaimana menurut anda komunikasi yang terjalin antara petugas dan pemohon perizinan pencatatan nikah?					

34	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4
41	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
41	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
50	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4



Uji Validitas dan Uji Reabilitas Menggunakan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	143.88	66.271	.112	.890
item2	143.80	63.265	.300	.886
item3	144.44	63.068	.245	.891
item4	143.46	64.539	.419	.881
item5	143.34	65.862	.597	.881
item6	143.34	65.658	.651	.880
item7	143.38	65.424	.527	.881
item8	143.48	66.663	.220	.884
item9	143.42	66.453	.325	.883
item10	143.56	65.313	.325	.883
item11	143.72	64.042	.308	.884
item12	143.40	65.510	.574	.880
item13	143.56	67.068	.171	.885

item14	143.46	65.764	.387	.882
item15	143.36	65.949	.702	.881
item16	143.56	64.496	.392	.882
item17	143.36	65.949	.702	.881
item18	143.36	65.949	.702	.881
item19	142.96	63.141	.609	.878
item20	142.96	63.835	.519	.879
item21	142.78	68.910	-.105	.891
item22	143.08	64.973	.401	.881
item23	143.26	64.768	.239	.886
item24	143.02	63.898	.524	.879
item25	143.18	63.293	.717	.877
item26	143.16	62.300	.695	.876
item27	143.08	62.891	.578	.878
item28	143.00	62.980	.587	.878
item29	142.86	64.939	.376	.882
item30	143.34	65.209	.371	.882
item31	143.10	63.888	.508	.879
item32	143.06	62.425	.739	.875
item33	143.04	63.100	.637	.877
item34	143.02	64.265	.435	.881
item35	143.12	63.904	.570	.879
item36	143.10	63.929	.554	.879

Menghitung Skor Harapan

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
1	-	-	-	28	22	$0 + 0 + 0 + 112 + 110 = 222$	$\frac{222}{5 \times 50} \times 100 = 88,80$
2	-	-	-	28	22	$0 + 0 + 0 + 112 + 110 = 222$	$\frac{222}{5 \times 50} \times 100 = 88,80$
3	-	-	2	15	33	$0 + 0 + 6 + 60 + 165 = 231$	$\frac{231}{5 \times 50} \times 100 = 92,40$
4	-	-	-	34	16	$0 + 0 + 0 + 136 + 80 = 216$	$\frac{216}{5 \times 50} \times 100 = 86,40$
5	-	-	1	36	12	$0 + 0 + 3 + 144 + 60 = 207$	$\frac{207}{5 \times 50} \times 100 = 82,80$
Total skor harapan dimensi bukti langsung (Tangibles)							$88,80 + 88,80 + 92,40 + 86,40 + 82,80 = 439,20$

2. Dimensi Keandalan (Realibility)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
6	-	-	-	30	20	$0 + 0 + 0 + 120 + 100 = 220$	$\frac{220}{5 \times 50} \times 100 = 88,00$
7	-	-	-	38	22	$0 + 0 + 0 + 152 + 110 = 262$	$\frac{262}{5 \times 50} \times 100 = 104,80$
Total skor harapan dimensi keandalan (realibility)							$88,00 + 104,80 = 192,80$

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsivness)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
8	-	-	2	33	15	$0 + 0 + 6 + 132 + 75 = 213$	$\frac{213}{5 \times 50} \times 100 = 85,00$
9	-	-	2	30	18	$0 + 0 + 6 + 120 + 90 = 216$	$\frac{216}{5 \times 50} \times 100 = 86,40$
10	-	-	1	29	20	$0 + 0 + 3 + 116 + 100 = 219$	$\frac{219}{5 \times 50} \times 100 = 87,60$
11	-	-	-	23	27	$0 + 0 + 0 + 92 + 135 = 227$	$\frac{227}{5 \times 50} \times 100 = 90,80$
Total skor harapan dimensi daya tanggap (Responsive)							$85,00 + 86,40 + 87,60 + 90,80 = 349,80$

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
12	-	-	4	39	7	$0 + 0 + 12 + 156 + 35 = 203$	$\frac{203}{5 \times 50} \times 100 = 81,20$
13	-	-	1	35	14	$0 + 0 + 3 + 140 + 70 = 213$	$\frac{213}{5 \times 50} \times 100 = 85,20$
14	-	-	-	34	16	$0 + 0 + 0 + 136 + 80 = 216$	$\frac{216}{5 \times 50} \times 100 = 86,40$
15	-	-	-	33	17	$0 + 0 + 0 + 132 + 85 = 217$	$\frac{217}{5 \times 50} \times 100 = 86,80$
Total skor harapan dimensi Jaminan (Assurance)							$81,20 + 85,20 + 86,40 + 86,80 = 339,60$

5. Dimensi Empati (Empaty)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
16	-	-	1	31	18	$0 + 0 + 3 + 124 + 90 = 217$	$\frac{217}{5 \times 50} \times 100 = 86,80$
17	-	-	-	37	13	$0 + 0 + 0 + 148 + 65 = 213$	$\frac{213}{5 \times 50} \times 100 = 85,20$
18	-	-	-	35	15	$0 + 0 + 0 + 140 + 75 = 215$	$\frac{215}{5 \times 50} \times 100 = 86,00$
Total skor harapan dimensi Empati (Empaty)							$86,80 + 85,20 + 86,00 = 258,00$

Menghitung Skor Persepsi Responden

1. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
1	-	7	11	31	1	$0 + 14 + 33 + 124 + 5 = 176$	$\frac{176}{5 \times 50} \times 100 = 70,40$
2	-	8	9	28	5	$0 + 16 + 27 + 112 + 25 = 180$	$\frac{180}{5 \times 50} \times 100 = 72,00$
3	-	27	1	20	2	$0 + 54 + 3 + 80 + 10 = 147$	$\frac{147}{5 \times 50} \times 100 = 58,80$
4	-	1	5	40	4	$0 + 2 + 15 + 160 + 20 = 197$	$\frac{197}{5 \times 50} \times 100 = 78,80$
5	-	-	-	47	3	$0 + 0 + 0 + 188 + 15 = 203$	$\frac{203}{5 \times 50} \times 100 = 81,20$
Total skor persepsi dimensi bukti langsung (Tangibles)							$70,40 + 72,00 + 58,80 + 78,80 + 81,20 = 361,20$

2. Dimensi Keandalan (Realibility)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor Jumlah Nilai Item = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
6	-	-	-	47	3	$0 + 0 + 0 + 188 + 15 + 203$	$\frac{203}{5 \times 50} \times 100 = 81,20$
7	-	-	1	46	3	$0 + 0 + 3 + 184 + 15 = 202$	$\frac{202}{5 \times 50} \times 100 = 80,80$
Total skor persepsi dimensi keandalan (realibility)							$81,20 + 80,80 = 162,00$

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
8	-	-	5	43	2	$0 + 0 + 15 + 172 + 10 = 197$	$\frac{197}{5 \times 50} \times 100 = 78,80$
9	-	-	3	45	2	$0 + 0 + 9 + 180 + 10 = 199$	$\frac{199}{5 \times 50} \times 100 = 79,60$
10	-	1	8	39	2	$0 + 2 + 56 + 156 + 10 = 224$	$\frac{224}{5 \times 50} \times 100 = 89,60$
11	-	7	5	36	2	$0 + 14 + 15 + 144 + 10 = 183$	$\frac{183}{5 \times 50} \times 100 = 73,20$
Total skor persepsi dimensi daya tanggap (Responsive)							$78,80 + 79,60 + 89,60 + 73,20 = 321,20$

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
12	-	-	2	46	2	$0 + 0 + 6 + 184 + 10 = 200$	$\frac{200}{5 \times 50} \times 100 = 80,00$
13	-	-	8	42	-	$0 + 0 + 24 + 168 + 0 = 192$	$\frac{192}{5 \times 50} \times 100 = 76,80$
14	-	-	5	43	2	$0 + 0 + 15 + 172 + 10 = 197$	$\frac{197}{5 \times 50} \times 100 = 78,80$
15	-	-	-	48	2	$0 + 0 + 0 + 192 + 10 = 202$	$\frac{202}{5 \times 50} \times 100 = 80,80$
Total skor persepsi dimensi Jaminan (Assurance)							$80,00 + 76,80 + 78,80 + 80,80 = 316,40$

5. Dimensi Empati (Empaty)

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jumlah Nilai Item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$
16	-	2	6	40	2	$0 + 4 + 18 + 160 + 10 = 192$	$\frac{192}{5 \times 50} \times 100 = 76,80$
17	-	-	-	48	2	$0 + 0 + 0 + 192 + 10 = 202$	$\frac{202}{5 \times 50} \times 100 = 80,80$
18	-	-	-	48	2	$0 + 0 + 0 + 192 + 10 = 202$	$\frac{202}{5 \times 50} \times 100 = 80,80$
Total skor persepsi dimensi Empati (Empaty)							$76,80 + 80,80 + 80,80 = 238,40$