

Abdul Jamil Wahab, Asnawati, DKK.

**SURVEY**  
**INDEKS PELAYANAN KEAGAMAAN**  
**MELALUI KANTOR URUSAN AGAMA**  
**TAHUN 2020**

---



Abdul Jamil Wahab, Asnawati, dkk.

Survey  
Indeks Pelayanan Keagamaan  
Melalui Kantor Urusan Agama  
Tahun 2020



Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI

**Survei Indeks Pelayanan Keagamaan  
melalui Kantor Urusan Agama Tahun 2020**

© Tim Peneliti, 2021

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang.

*All rights reserved*

x + 61 hlm; 145 x 205 mm

Cetakan I, Desember 2021

ISBN: 978-623-6925-35-5

**Tim Peneliti:**

Abdul Jamil Wahab, Ahsanul Khalikin, Asnawati, Deva Alvina Br.  
Sebayang, Elma Haryani, Ibnu Hasan Muchtar, Kustini, Raudatul  
Ulum, Reslawati, Suhana, Wakhid Sugiharto.

**Editor:**

Abd. Malik

**Desain Cover:**

Linkmed Pro

**Layout:**

cetakjogja.id

**Diterbitkan oleh:**

Litbangdiklat Press

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI  
Jalan MH Thamrin No. 6 Jakarta 10340 Telp. 021 3920425

**Dicetak oleh:**

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan

## PRAKATA PENYUSUN

Kami panjatkan puji syukur kepada Allah Tuhan Yang Maha Pengasih “Survei Indeks Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Tahun 2020” telah selesai disusun. Keberadaannya tidak lain sebagai keharusan untuk diselesaikan pada tahap akhir sebuah kegiatan, dalam hal ini Penelitian “Survei Indeks Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Tahun 2020”.

Kegiatan yang melibatkan seluruh Peneliti dan JFU di lingkungan Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan (BALK) serta beberapa tenaga peneliti luar ini secara umum telah terlaksana dengan baik, walaupun di sana-sini masih ada hal yang perlu dibenahi. Dengannya, kinerja KUA dapat dipotret secara ilmiah yang berbasis pada penelitian kuantitatif dalam bentuk skor indeks.

Berdasarkan penelitian atau survey tahun 2020 ini, rerata skor total Kepuasan Layanan KUA di pulau Jawa adalah

signifikan pada angka skor indeks yang mencapai 95.95. Sementara berdasarkan tipologi KUA-nya, indeks kepuasan layanan pernikahan adalah; Tipologi A : 94.58, Tipologi B : 93.30, Tipologi C : 93.99, Tipologi D1 : 97.90, dan Tipologi D2 : 100.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih kepada Kepala Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan yang telah memberikan arahan demi tercapainya tujuan kegiatan survey ini. Selain itu, juga beberapa pihak lain yang mungkin langsung ataupun tidak langsung mendukung kesuksesan kegiatan ini selama tahun 2020.

Akhir kata, besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi pegangan untuk perbaikan ke depan. Namun demikian, kritik dan saran yang konstruktif tetap kami harapkan demi penyempurnaan laporan ini.

Jakarta, November 2020

Tim Peneliti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt. atas tersusunnya “Laporan Penelitian Indeks Pelayanan KUA Tahun 2020” ini. Program ini secara umum bertujuan untuk melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) yang berjalan sejauh ini di tengah masyarakat.

Sebagaimana diketahui, fungsi penelitian pada Pusat Penelitian dan Pengembangan (Puslitbang) merupakan bagian dari evaluasi kebijakan atau upaya untuk mendapatkan bahan kebijakan. Begitu pula halnya penelitian pada Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan (BALK) bagi unit eselon 1 lainnya di lingkungan Kementerian Agama. Terkait penelitian KUA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan kebijakan untuk Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, terutama dalam rangka pemberdayaan dan pembinaan KUA ke depan.

Ini menjadi bagian penting, karena pelayanan KUA menjadi salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Kementerian Agama. Lebih jauh, dengan penelitian ini, akan diketahui potret pelayanan KUA selama ini, sehingga dapat dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan KUA bagi kepuasan masyarakat dari waktu ke depan.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan menyukseskan kegiatan ini, baik pihak internal maupun eksternal Puslitbang BALK. Khusus kepada Tim Pelaksana “Penelitian Indeks Pelayanan KUA Tahun 2020, kami mengucapkan terima kasih atas kerja kerasnya, sehingga kegiatan ini bisa terlaksana dengan baik dan berjalan sebagaimana mestinya. Terakhir, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama sebagai bahan kebijakan Direktur Jenderal Bimas Islam untuk meningkatkan kinerja KUA ke depan.

Jakarta, November 2020

Kepala Puslitbang Bimas Agama  
dan Layanan Keagamaan,

Muhammad Adlin Sila

# DAFTAR ISI

<b>PRAKATA PENYUSUN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN: MENYOAL TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEAGAMAAN</b>	<b>1</b>
A. Urgensi Survei .....	1
B. Landasan Teori .....	6
1. Kepuasan Masyarakat.....	6
2. Pelayanan KUA .....	8
3. Tipologi KUA .....	9
4. Hipotesis.....	10
<b>BAB II: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
A. Jenis Penelitian .....	11
B. Instrumen Pengumpulan Data.....	11
1. Pelayanan Pencatatan nikah .....	12

2. Pelayanan Selain Pencatatan Nikah.....	14
C. Populasi dan Sampel.....	15
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	16
1. Statistika Deskriptif .....	16
2. Statistika Induktif .....	17
E. Pengolahan Data .....	23
<b>BAB III: HASIL TINGKAT KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEAGAMAAN .....</b>	<b>25</b>
A. Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pencatatan Nikah .....	25
B. Kepuasan Masyarakat atas Layanan Selain Pencatatan Nikah .....	30
1. Pengukuran Pengetahuan Mempelai .....	31
2. Pengukuran Kebutuhan Mempelai .....	35
3. Pengukuran Kesesuaian Biaya Calon Pengantin .....	40
4. Pengukuran Diseminasi Layanan KUA .....	43
5. Pengukuran Kesesuaian BOP .....	44
C. Indeks Layanan Keagamaan melalui KUA .....	46
1. Indeks SDM Layanan KUA .....	46
2. Indeks Anggaran Layanan KUA .....	47
3. Indeks Ketersediaan Sarana dan Prasarana .....	50
<b>BAB IV: PENUTUP : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Rekomendasi .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

# DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	23
Tabel 3.1 : Indeks Kepuasan Layanan KUA .....	25
Tabel 3.2 : Nilai Rerata Kepuasan Layanan KUA .....	27
Tabel 3.3 : Dimensi variable Kepuasan KUA .....	28
Tabel 3.4 : Pengetahuan Masyarakat atas Pelayanan KUA	31
Tabel 3.5 : Nilai Rerata Pengetahuan Masyarakat atas Pelayanan KUA.....	32
Tabel 3.6 : Kebutuhan Layanan .....	36
Tabel 3.7 : Nilai Rerata Kebutuhan atas Layanan KUA ..	37
Tabel 3.8 : Lokasi Pencatatan Nikah .....	40
Tabel 3.9 : Biaya Pencatatan Nikah .....	41
Tabel 3.10 : Kesesuaian BOP .....	44
Tabel 3.11 : SDM Layanan KUA.....	46

Tabel 3.12 : Anggaran Layanan KUA.....	48
Tabel 3.13 : Ketersediaan Sarana dan Prasarana KUA....	50

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 : Indikator Kepuasan Layanan KUA.....	10
Gambar 3.2 : Kepuasan Layanan KUA berdasarkan Tipologi.....	29
Gambar 3.4 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) .....	34
Gambar 3.5 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Kebutuhan Mempelai .....	38
Gambar 3.6 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Kesesuaian Biaya Calon Pengantin.....	42
Gambar 3.7 : Diseminasi Layanan KUA .....	43
Gambar 3.8 : GAP Transportasi .....	45
Gambar 3.9 : SDM Layanan KUA .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN: MENYOAL TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEAGAMAAN**

### **A. Urgensi Survei**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi: a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; b) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; c) pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA Kecamatan; d) pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah; e) pelayanan bimbingan kemasjidan; f) pelayanan bimbingan hisab rukyat; g) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; h) pelayanan bimbingan

zakat dan wakaf; dan i) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Berdasarkan PMA tersebut, terdapat enam fungsi KUA Kecamatan yang berhubungan dengan pelayanan keagamaan kepada masyarakat yaitu: a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; b) pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah; c) pelayanan bimbingan kemasjidan; d) pelayanan bimbingan hisab rukyat; e) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; dan f) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.

Untuk dapat mengetahui sejauhmana kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan KUA Kecamatan tersebut, dibutuhkan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan. Selain itu, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal

1 (satu) kali setahun.<sup>1</sup> Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat,<sup>2</sup>

Dari hasil survey tahun 2019, ditemukan beberapa persoalan penting terkait layanan KUA, yaitu, *pertama*, adanya gap antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan KUA, gap negatif tertinggi yaitu pada dimensi sarana dan prasarana sebesar -4,41. Itu menunjukkan, petugas belum memaksimalkan penyediaan sarana dan prasarana sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat). *Kedua*, pengetahuan mempelai terhadap pelayanan di luar pencatatan perkawinan, signifikan di angka 54,0 yang berarti tingkat pengetahuan mempelai, termasuk ke dalam kategori rendah (<60,00)”. Skor tersebut berbeda dengan skor kebutuhan mempelai terhadap pelayanan di luar pencatatan perkawinan, signifikan di angka 72,5 yang berarti tingkat Pengetahuan Kebutuhan Mempelai termasuk ke dalam kategori optimal (>60,00)”. *Ketiga*, kesesuaian Biaya Calon Pengantin untuk Biaya Pencatatan Nikah ternyata baru mencapai 39,88%. *Keempat*, realisasi BOP dengan Kebutuhan Real KUA terdapat Gap atau selisih yang terpaut besar nominalnya mencapai sebesar Rp 10.699.224.

- 
- 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN dan RB No. 16/2014 Pasal 1 No 1).
  - 2 Dalam Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Pasal 1 dinyatakan: (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Temuan tersebut, merupakan informasi yang berharga, sehingga bisa ditindak lanjuti bagi perbaikan kinerja KUA.

Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, sesuai fungsinya, yaitu sebagai penyedia data keagamaan di Kementerian Agama, pada tahun 2020 ini kembali menyelenggarakan Survey Indeks Pelayanan KUA Kecamatan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey tersebut perlu dan penting dilakukan dengan beberapa pertimbangan. *Pertama*, memenuhi ketentuan Menpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana penyelenggaran pelayanan publik wajib menyelenggarakan SKM minimal 1 tahun satu kali. *Kedua*, hasil survey dibutuhkan untuk bahan evaluasi atas kinerja layanan pencatatan perkawinan dan layanan keagamaan lainnya yang diberikan oleh KUA kepada masyarakat selama ini.

Penelitian Survey SKM terhadap pelayanan KUA 2020 ini berbeda dengan tahun 2019. Survey kali ini akan dilaksanakan di KUA di pulau Jawa. Hal tersebut di dasari pertimbangan bahwa sejak 2019, Indonesia mengalami masa Pandemi Covid-19. Menghadapi persoalan tersebut, pemerintah menerapkan beberapa kebijakan antara lain pembatasan mobilitas sosial dan *physical distancing*. Merespon kebijakan tersebut, beberapa pemerintah daerah menetapkan *lockdown* bagi daerahnya, pengawasan ketat terhadap kehadiran masyarakat dari luar wilayah hingga penerapan karantina bagi pendatang. Atas dasar itu, survey hanya dilakukan di pulau Jawa.

Beberapa hal yang perlu diketahui dari survey kepuasan masyarakat ini adalah : Berapakah tingkat indeks pelayanan pencatatan nikah KUA Kecamatan Tahun 2020? Apa saja item-item pelayanan pencatatan nikah yang menjadi problem bagi masyarakat? Bagaimana tingkat pengetahuan (wawasan) dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan KUA selain pencatatan nikah, yaitu pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab rukyat, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; dan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf? Bagaimana kondisi input (SDM, anggaran, dan sarana pra sarana) pelayanan KUA selain pencatatan nikah?

Tentu saja hasil dari survey ini akan sangat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi perumus kebijakan pemerintah, khususnya Kementerian Agama dalam mengevaluasi kebijakan dan pemberian layanan KUA Kecamatan kepada masyarakat. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan dan melengkapi pengetahuan tentang layanan pencatatan nikah oleh KUA Kecamatan.

Sebelum membahas lebih jauh tentang survey ini, penting sekali untuk dipahami secara konseptual dua istilah dalam tulisan ini, yakni apa itu kepuasan masyarakat dan apa itu pelayanan KUA.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Kepuasan Masyarakat**

Dalam rangka mengukur tingkat kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN dan RB) telah menetapkan unsur yang ada dalam kepuasan masyarakat, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat. Unsur kepuasan masyarakat dalam peraturan Menpan telah ditetapkan beberapa kali, antara lain Kepmenpan No 25 Tahun 2004, Permen PAN dan RB No 16 Tahun 2014, dan terakhir yaitu Permen PAN dan RB No 14 tahun 2017. Dalam Permen PAN dan RB No 14/2017 unsur kepuasan masyarakat meliputi:

- a. Persyaratan, persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian, waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif, biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana, kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana, perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selanjutnya, unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah ditetapkan berdasarkan Permen PAN dan RB No 14 tahun 2017 tersebut, akan ditetapkan sebagai unsur kepuasan masyarakat dalam indeks pelayanan KUA Kecamatan pada penelitian ini.

## 2. Pelayanan KUA

Sebagaimana telah disebutkan, berdasarkan PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi: a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; b) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; c) pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA Kecamatan; d) pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah; e) pelayanan bimbingan kemasjidan; f) pelayanan bimbingan hisab rukyat; g) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; h) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan i) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Dari 9 (Sembilan) fungsi KUA Kecamatan yang ada dalam PMA tersebut, pelayanan KUA Kecamatan yang paling banyak diterima masyarakat adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk (disingkat pelayanan pencatatan nikah). Untuk itu dalam riset survey Indeks Pelayanan KUA Kecamatan tahun 2020 ini, unsur pelayanan KUA Kecamatan yang disurvei adalah fokus (dibatasi) pada pelayanan pencatatan nikah. Hal tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu, *pertama*, pencatatan nikah adalah pelayanan KUA yang paling banyaknya frekuensinya. *Kedua*, berdasarkan informasi dari Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, pencatatan nikah adalah pelayanan KUA yang selama ini paling banyak mendapatkan pengaduan masyarakat. Hal ini bisa dimaklumi

karena dalam pelayanan pencatatan perkawinan terdapat pembayaran sebesar Rp 600.000 yang dilakukan masyarakat. Pembayaran sebesar itu bagi masyarakat yang pencatatan perkawinannya dilakukan di luar kantor dan di luar jam kerja.

Terhadap pelayanan KUA selain pencatatan nikah yaitu, pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab rukyat, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; dan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, kajian ini akan melihat kondisi keenam pelayanan tersebut, meliputi lima aspek, yaitu:

- a. Sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan di KUA selain pencatatan nikah.
- b. Sejauhmana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.
- c. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki
- d. Anggaran, dan
- e. Sarana dan pra sarana.

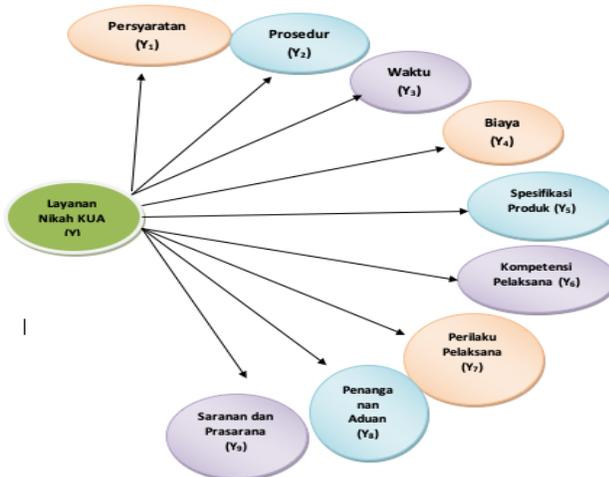
### **3. Tipologi KUA**

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/748/ Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah Atau Rujuk di Luar Kantor Urusan Agama Islam Kecamatan, tipologi KUA ditetapkan berdasarkan jumlah peristiwa nikah yang dilayani dan karakteristik geografis. KUA tipe A adalah KUA dengan jumlah peristiwa nikah lebih dari 100 peristiwa; KUA tipe B antara 50-100

peristiwa nikah; dan KUA tipe C kurang dari 50 peristiwa nikah. Adapun KUA tipe D1 adalah KUA yang berada di daerah terdalam, terluar, dan daerah perbatasan daratan. Sedangkan tipe D2 adalah KUA yang berada di daerah terdalam, terluar, dan daerah perbatasan di kepulauan.

#### 4. Hipotesis

Dalam survey ini tingkat kepuasan Layanan Pencatatan Nikah (Y) di KUA bagi masyarakat Indonesia dicerminkan melalui tingginya kualitas layanan yang meliputi : Persyaratan ( $Y_1$ ), Prosedur ( $Y_2$ ), Waktu ( $Y_3$ ), Biaya ( $Y_4$ ), Spesifikasi Produk ( $Y_5$ ), Kompetensi Pelaksana ( $Y_6$ ), Perilaku Pelaksana ( $Y_7$ ), Penanganan Aduan ( $Y_8$ ), dan Saranan-Prasarana ( $Y_9$ ).



Gambar 1.1 : Indikator Kepuasan Layanan KUA

# BAB II

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji teori-teori yang ada menggunakan metode survei untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan yang bertujuan untuk melukiskan variabel atau kondisi apa yang ada dalam suatu situasi. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan analisis datanya bersifat statistik, dengan mengambil sampel secara acak *Stratified Random Sampling* dengan *Primary Sampling Unit* Kantor Urusan Agama (KUA).

### B. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada seluruh sampel responden yang dilakukan

oleh surveyor (peneliti) dan enumerator. Adapun definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut :

### **1. Pelayanan Pencatatan nikah**

Pelayanan pencatatan nikah diukur dengan menggunakan 9 komponen yaitu:

- a. Komponen persyaratan diukur dengan penilaian responden terhadap: (1) kemudahan untuk memperoleh informasi tentang persyaratan pendaftaran nikah; (2) kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan, dan (3) kejelasan informasi persyaratan pendataran nikah.
- b. Komponen prosedur diukur dengan penilaian responden terhadap: (1) kemudahan untuk memperoleh informasi tentang prosedur atau alur pelayanan pencatatan nikah; (2) kemudahan responden dalam menempuh prosedur itu, dan (3) kejelasan informasi alur pendataran nikah.
- c. Komponen waktu diukur dengan: (1) pengetahuan responden tentang waktu pelayanan, (2) pengetahuan tentang waktu pemberian buku nikah oleh penghulu; (3) kesesuaian waktu pelayanan dengan jam operasional pelayanan yang ditetapkan, serta (4) tidak adanya keterlambatan pelayanan.
- d. Komponen biaya diukur dengan: (1) pengetahuan responden tentang biaya/tarif pencatatan nikah di dalam maupun di luar KUA Kecamatan, (2) kesesuaian biaya yang dikeluarkan responden sesuai tarif yang ditetapkan, (3) adanya bukti pembayaran yang diterima masyarakat,

- dan (4) penilaian responden tentang kejelasan biaya pelayanan.
- e. Komponen spesifikasi produk diukur dengan: (1) proses layanan sesuai harapan, waktu penyerahan produk (buku nikah) kepada responden; (2) keakuratan atau ada tidaknya kesalahan informasi/data yang tercantum dalam buku nikah; (3) tidak adanya mendengar keluhan tentang kehilangan data persyaratan, keterlambatan penghulu, dan adanya buku nikah palsu.
  - f. Komponen kompetensi atau kemampuan petugas diukur dengan: penilaian responden terhadap keramahan: (1) keterampilan, kecermatan, dan ketelitian petugas pendaftaran; (2) kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan; (3) kepercayaan/trust kepada petugas; (4) keterampilan, keahlian, dan ketelitian penghulu.
  - g. Komponen perilaku petugas diukur dengan: (1) penilaian responden bahwa petugas mudah ditemui/dihubungi; (2) tampilan petugas dan penghulu yang meyakinkan; (3) tanggung jawab petugas (pendaftaran maupun penghulu); (3) petugas melayani dengan adil; (4) kesopanan petugas pendaftaran dan penghulu; (4) petugas ramah dalam melaksanakan tugas.
  - h. Komponen pengaduan diukur dengan: (1) pengetahuan responden tentang ketersediaan sarana pengaduan (kotak saran/call center, dan sebagainya), serta (2) kualitas respon atau umpan balik atas pengaduan tersebut.

- i. Komponen sarana prasarana diukur dengan: (1) kememadaian secara umum sarana prasarana KUA Kecamatan (gedung dan ruang akad nikah); (2) kememadaian luas lahan parkir; (3) kenyamanan ruang tunggu; (4) kebersihan toilet; (4) peralatan elektronik yang mengikuti kemajuan IPTEK; (5) keamanan lingkungan kantor pelayanan.

## **2. Pelayanan Selain Pencatatan Nikah**

Pelayanan lain adalah pelayanan selain pencatatan nikah yaitu: pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab ruykat, pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; dan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, kajian ini akan melihat kondisi keenam pelayanan tersebut, meliputi lima aspek, yaitu:

- a. Sejauh mana masyarakat mengetahui jenis-jenis layanan di KUA selain pencatatan nikah.
- b. Sejauhmana masyarakat membutuhkan terhadap layanan-layanan tersebut.
- c. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki KUA untuk jenis pelayanan tersebut, meliputi kualifikasi pendidikan dan jumlah personil yang dimiliki
- d. Anggaran, meliputi besaran anggaran dan frekuensi pengeluaran pertahun.
- e. Sarana dan pra sarana, meliputi jenis sarana yang dibutuhkan dan real diberikan Negara.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan di survei untuk penelitian ini di tahun 2020 adalah KUA yang ada di Indonesia tersebar di Jawa yaitu berjumlah 2148 KUA. Penetapan populasi yang dibatasi hanya KUA yang ada di pulau Jawa, didasari pertimbangan bahwa saat ini masyarakat sedang menghadapi Pandemi Covid-19. Pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), sehingga tidak secara bebas bisa didatangi oleh enumerator.

Atas pertimbangan tersebut, penelitian ini di tahun 2020, populasinya adalah KUA yang ada di Indonesia tersebar di Jawa yaitu sebesar 2148 KUA. Dari masing-masing KUA tersebut, akan diambil PSU sebanyak 80 KUA, sesuai dengan komposisi rumus:

$$n_0 = \frac{Z_a^2 P(1-P)}{d^2} \text{ didapatkan nilai } 79,37.$$

di mana:

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

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

$$P=0,5$$

D = adalah kesalahan sampel yang dikehendaki (sampling error), digunakan  $d=11\%$

$n_0$  = jumlah sampel<sup>3</sup>.

---

3 Harun al-Rasyid, Teknik Sampling Survey, 2002, Universitas Padjadjaran.

Secara keseluruhan jumlah sampel berbanding populasi 2148 KUA adalah 79,37 yang kemudian dibulatkan menjadi 80 KUA. Dari setiap KUA akan diambil sejumlah 10 orang sampel sebagai responden Sehingga total ukuran sampel responden secara keseluruhan menjadi 800 sampel masyarakat pulau Jawa. Dengan pengambilan lokasi sampel sebanyak ini diharapkan survei akan dapat merepresentasikan jawaban (generalisasi) kepuasan layanan pencatatan nikah di KUA, baik untuk setiap tipologi juga agregat di pulau Jawa.

Dalam survei ini, sampel dipilih secara acak berdasarkan prosedur *Stratified Random sampling*, dengan *Primary Sampling Unit*-nya adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Penarikan sampel diawali pada level tipologi, diawali dengan pengelompokkan KUA berdasarkan tipologinya yaitu tipe A, B, C, D1 dan D2 yang kemudian dipilih masing-masing KUA secara acak (*proportionate stratified random*). Tahap selanjutnya adalah memilih 10 masyarakat pengguna layanan pencatatan nikah di Tahun 2020 menggunakan *sampling frame* data pasangan nikah milik KUA terpilih.

## **D. Pengolahan dan Analisis Data**

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

### **1. Statistika Deskriptif**

Statistika deskriptif merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.

Statistika deskriptif memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar. Statistika deskriptif yang akan dilakukan dengan tabel, diagram, grafik. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

## **2. Statistika Induktif**

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

Dalam penelitian kepuasan layanan KUA ini digunakan analisis multivariate inferensial Structural Equation Modeling (SEM). Kepuasan layanan KUA dirumuskan hipotesis penelitian sebagai suatu jawaban bersifat tentatif dari perumusan masalah yang dirancang oleh peneliti. Hipotesis penelitian dalam bentuk paling sederhana menunjukkan hubungan kausalitas dari beberapa konstruk. Untuk itu

diharuskan mengukur konstruk tersebut dimana indikator-indikatornya diukur secara langsung, sedangkan konstruk tidak bisa diukur secara langsung. Indikator indikator ini disebut *variable manifest* dari konstruk dan konstruknya adalah *variable laten (unobserved variable)*.

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

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

Sedangkan Model struktural merupakan gambaran hubungan antara *variable* laten. Analisis struktural kovarians (*Structural Equation Modeling*) merupakan analisis konfirmatori, yaitu untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan antara *variable-variable* laten dan *variable-variable* indikator. Prinsip pengujiannya berdasarkan perbandingan matriks kovarians model dan matriks kovarians yang berkaitan dengan data.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal
  - a. Uji Validitas Awal

Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian. Suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya *lebih dari atau sama dengan 0.300* (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993).

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

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

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

Dimana :  $X$  = Rata-rata test untuk semua orang

$X_i$  = Rata-rata pada test hanya untuk orang-orang yang menjawab benar pada item ke-I

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

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

$\sigma_X$  = Standar deviasi pada test untuk semua orang

Kriteria validitasnya adalah jika  $p_{PB} \geq 0,30$  item pertanyaan valid dan  $p_{PB} < 0,30$  item pertanyaan tidak valid. Sedangkan uji

validitas digunakan untuk kuisioner dengan skala pengukuran ordinal (aspek sikap afektif, konatif, dan tindakan/perilaku) digunakan teknik korelasi product moment.

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

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

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

Keterangan:

r = Koefisien *product moment* hitung

x = Skor responden pada pertanyaan X

y = Skor total pertanyaan responden

n = Jumlah responden

Menurut Sugiyono syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$ . Dengan demikian, semua pernyataan yang memiliki

tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki atau diulang karena dianggap tidak valid<sup>4</sup>.

b. Uji Reliabilitas Awal

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

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

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

Dimana :

KR-20 = Koefisien Reliabilitas KR-20

n = Jumlah item

S<sup>2</sup> = Varians skor keseluruhan

p = Proporsi yang mendapatkan nilai benar untuk setiap item

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

---

4 Sugiyono: 2005:143

Kriteria reliabilitasnya adalah jika KR-20 <sup>3</sup> 0,70 maka dimensi kuesioner reliabel (konsisten) dan jika KR-20 < 0,70 maka dimensi kuesioner tidak reliabel.

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

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

Rumus untuk varians total dan varians item

$$S^2 = \frac{JK_i}{n} \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan:  $r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

K = Banyak butir pertanyaan

$S^2$  = varians total

$\sum Si^2$  = mean kuadrat kesalahan

JK<sub>i</sub> = jumlah kuadrat seluruh skor item

JK<sub>s</sub> = jumlah kuadrat subyek

Menurut Kaplan dan Saccuzo, besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,7. Bila koefisien reliabilitas seluruh item lebih besar atau sama dengan 0,7 maka item instrumen dinyatakan reliabel.<sup>5</sup>

---

5 Kaplan dan Saccuzo: 1993

## E. Pengolahan Data

Tabel 2.1

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

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



# BAB III

## HASIL TINGKAT KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEAGAMAAN

### A. Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pencatatan Nikah

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka didapat hasil Analisis Kategori untuk Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

**Tabel 3.1 : Indeks Kepuasan Layanan KUA**

Indeks Kepuasan KUA	F	%
Sangat Baik	680	85,00
Baik	50	6,25
Cukup	50	6,25

Kurang	20	2,50
Sangat Kurang	0	0,00
Total	880	100,0

Tabel 3.1. di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y) yang dirasakan oleh responden selaku mempelai yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari total responden merupakan responden yang memiliki tingkat Kepuasan Layanan KUA (Y) berada pada kategori Sangat Tinggi, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 680 responden (85,00%) memiliki skor penilaian Kepuasan Layanan KUA (Y) yang berada pada kategori sangat tinggi. Lalu 50 responden (6,25%) memiliki skor penilaian Kepuasan Layanan KUA (Y) yang berada pada kategori *TINGGI*.

Kemudian, sebanyak 50 responden (6,25%) memiliki skor penilaian Kepuasan Layanan KUA (Y) yang berada pada kategori sedang. Akan tetapi, sebanyak 20 responden (2,50%) memiliki skor penilaian Kepuasan Layanan KUA (Y) yang berada pada kategori rendah, dan tidak ada satu respondenpun yang memiliki tingkat Kepuasan Layanan KUA (Y) berada pada skor yang masuk pada kategori sangat rendah.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Kepuasan Layanan KUA (Y) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 800 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel

tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*Cut Off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

**Tabel 3.2 : Nilai Rerata Kepuasan Layanan KUA**

Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase ( $\mu_0$ )	Keputusan	Cut Off
	Rerata	Simpangan Baku			
<b>Indeks Kepuasan KUA</b>	95,22	17,64	78,0	Signifikan	66,66
			78,5	Tidak Signifikan	<b>Indeks Kepuasan KUA Tinggi</b>

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Kepuasan Layanan KUA (Y) secara real dari 880 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 95,22 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 17,64 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata ( $\mu_0$ ) ternyata signifikan di angka 78,0 adapun di atas itu, misal di angka 78,5 diketahui tidak signifikan.

Dengan signifikan di angka 78,0 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi meliputi di seluruh Indonesia, skor total Kepuasan Layanan KUA (Y) signifikan di angka 78,0 yang berarti tingkat Kepuasan Layanan KUA (Y) termasuk ke dalam kategori **Optimal (>60,00)**”.

Cukup optimalnya Kepuasan Layanan KUA (Y) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Oleh karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang

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

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

**Tabel 3.3 : Dimensi variable Kepuasan KUA**

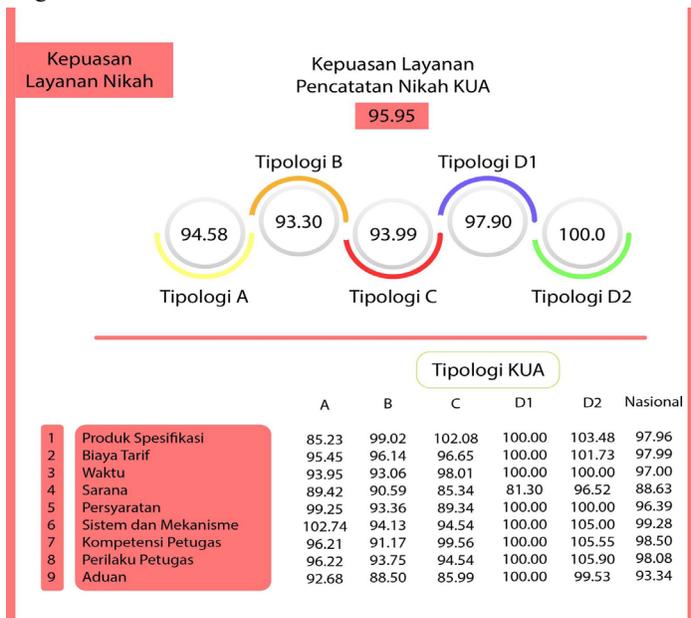
No	Dimensi	Skor	Korelasi
1	Produk Spesifikasi	97,96	0,681
2	Biaya Tarif	97,99	0,722
3	Waktu	97,00	0,730
4	Sarana	88,63	0,527
5	Persyaratan	96,39	0,789
6	Sistem dan Mekanisme	99,28	0,907
7	Kompetensi Petugas	98,50	0,810
8	Perilaku Petugas	98,08	0,787
9	Aduan	93,34	0,800

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada variabel Kepuasan Layanan KUA (Y) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikasi faktor loading lambda yang disebut  $t_{hitung} > T_{tabel (0,05;880)} = 1,962$  sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan  $H_0$  ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Kepuasan Layanan KUA (Y).

Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan Indeks Kepuasan Layanan KUA (Y) di Indonesia, maka

pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator.

Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki rerata faktor loading yang paling besar, yaitu indikator Sistem dan Mekanisme dan Kompetensi Petugas, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.



Gambar 3.2 : Kepuasan Layanan KUA berdasarkan Tipologi

Gambar di atas menjelaskan bahwasannya Kepuasan layanan pencatatan nikah pada masing-masing tipologi KUA

yaitu: Skor pelayanan nikah pada KUA tipologi A di angka 94,58. Lalu pada KUA tipologi B di angka 93,30. KUA tipologi C di angka 93,99. KUA tipologi D1 memiliki skor yang cukup tinggi yaitu 97,90. Selanjutnya KUA tipologi D2 memiliki skor 100 yang merupakan skor tertinggi pada Kepuasan Layanan terhadap Pernikahan.

Dari Gambar 2.1.2. di atas menunjukkan bahwa, indikator dari dimensi produk spesifikasi merupakan faktor yang signifikan dengan memiliki rerata skor 97,96, diikuti dengan Biaya tarif dengan skor 97,99, lalu Waktu dengan skor 97,00, dimensi Sarana di skor 88,63, selanjutnya Persyaratan di angka 88,63, selanjutnya Sistem dan Mekanisme yang memiliki skor yang paling tinggi yaitu 99,28, masing-masing diikuti dengan skor Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, dan Aduan masing-masing dengan skor 98,50, 98,08, dan 93,34 secara berturut-turut.

## **B. Kepuasan Masyarakat atas Layanan Selain Pencatatan Nikah**

Analisis data hasil penelitian terhadap layanan selain pencatatan nikah dilakukan secara statistik, baik deskriptif maupun inferensial dengan struktur penyajian sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Pelayanan Mempelai (Y1),
- b. Kebutuhan Pelayanan Mempelai (Y2),
- c. Biaya Pelayanan KUA (Y4),
- d. Diseminasi Layanan Mempelai (Y5),
1. Analisis Terhadap Kepala KUA

- a. Kesesuaian BOP (Y6)
- b. Indeks SDM Layanan KUA (Y7),
- c. Indeks Anggaran Layanan KUA (Y8), dan
- d. Indeks Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Y9).

Berikut disajikan hasil analisis data 880 responden yang merupakan representasi Mempelai dan Kepala KUA di Indonesia (Pulau Jawa) yang diteliti pada Tahun 2020.

### 1. Pengukuran Pengetahuan Mempelai

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 800 Mempelai sebagai berikut:

**Tabel 3.4 : Pengetahuan Masyarakat atas Pelayanan KUA**

Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ )	F	%
Sangat Baik	330	41,25
Baik	105	13,12
Cukup	158	19,75
Kurang	162	20,25
Sangat Kurang	45	5,62
Total	880	100,0

Tabel 2.2.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) yang dirasakan oleh responden selaku Mempelai dan Kepala KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir setengah dari total responden merupakan responden yang memiliki tingkat

Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) berada pada kategori Sangat Tinggi, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 330 responden (41,25%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) yang berada pada kategori *SANGAT TINGGI*. Serta 105 responden (13,12%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) yang berada pada kategori *TINGGI*.

Kemudian, sebanyak 158 responden (19,75%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) yang berada pada kategori *SEDANG*. Akan tetapi, sebanyak 162 responden (20,25%) memiliki skor penilaian Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) yang berada pada kategori *RENDAH*, dan bahkan 45 responden (5,62%) yang memiliki tingkat Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) berada pada skor yang masuk pada kategori *SANGAT RENDAH*.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*Cut Off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

**Tabel 3.5 : Nilai Rerata Pengetahuan Masyarakat atas Pelayanan KUA**

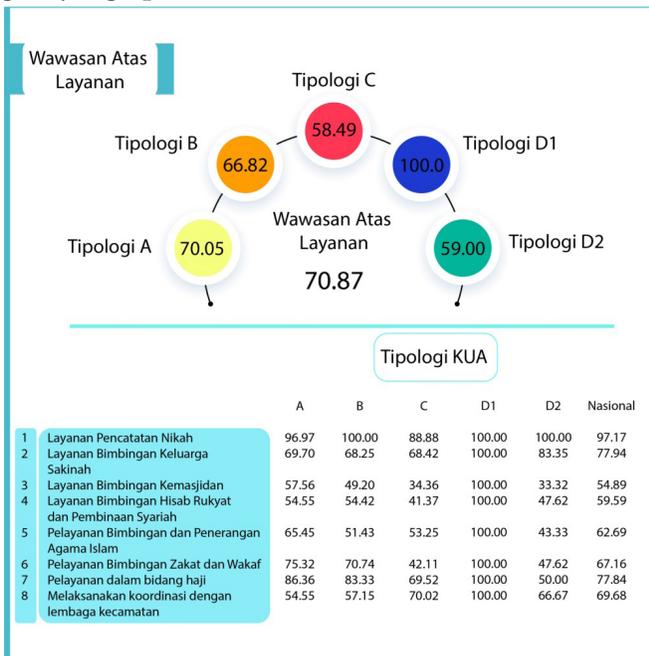
Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase ( $\mu_0$ )	Keputusan	Cut Off
	Rerata	Simpangan Baku			
<b>wawasan Responden terkait Layanan KUA</b>			54,0	Signifikan	66,66
	68,81	28,87	54,5	Tidak Signifikan	<b>Wawasan Responden Tinggi</b>

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) secara real dari 880 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 68,81 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 28,87 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata ( $\mu_0$ ) ternyata signifikan di angka 54,0 adapun di atas itu, misal di angka 54,5 diketahui signifikan.

Dengan signifikan di angka 54,0 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi responden di seluruh Indonesia, skor total Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) signifikan di angka 54,0 yang berarti tingkat Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) termasuk ke dalam kategori Tinggi ( $>60,00$ )”.

Belum optimalnya Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Oleh karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan factor dominan yang membentuk Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan

yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.



Gambar 3. 4 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ )

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada variabel Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikasi faktor loading lambda yang disebut  $t_{hitung} > T_{tabel(0,05;880)} = 1,962$  sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan  $H_0$  ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Pengetahuan Mempelai ( $Y_1$ ).

Gambar di atas menjelaskan bahwasannya skor Pengetahuan Mempelai terhadap Layanan Nikah yaitu 70,87. Adapun berdasarkan Tipologi, KUA ber-Tipologi D sudah memiliki Wawasan yang sangat baik terhadap pelayanan nikah yaitu dengan skor 100. Sementara KUA dengan Tipologi C merupakan skor yang paling rendah yaitu di angka 58,49 sehingga perlu diberikan perhatian khusus untuk memberikan pengetahuan lebih lanjut mengenai pengetahuan mengenai pelayanan nikah.

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

Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki rerata yang paling kecil, yaitu pengetahuan indikator terkait dengan Layanan Pencatatan Nikah dan Layanan Bimbingan Keluarga Sakinah, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.

## 2. Pengukuran Kebutuhan Mempelai

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

**Tabel 3.6 : Kebutuhan Layanan**

Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ )	F	%
Sangat Baik	695	86,88
Baik	15	1,88
Cukup	56	7,00
Kurang	34	4,25
Sangat Kurang	0	0
Total	880	100,0

Tabel 2.3.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) yang dirasakan oleh responden selaku Mempelai dan Kepala KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir seluruh dari total responden merupakan responden yang memiliki tingkat Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) berada pada kategori **Sangat Tinggi**, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 695 responden (86,88%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) yang berada pada kategori *SANGAT TINGGI*. Sementara 15 responden (1,88%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) yang berada pada kategori *TINGGI*.

Kemudian, sebanyak 56 responden (7,00%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) yang berada pada kategori *SEDANG*. Akan tetapi, sebanyak 34 responden (4,25%) memiliki skor penilaian Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) yang berada pada kategori *RENDAH*, dan tidak ada responden yang memiliki tingkat Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) berada pada skor yang masuk pada kategori *SANGAT RENDAH*.

Untuk menyajikan pengujian secara menyeluruh terhadap Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) bagi responden di Indonesia yang berjumlah sebanyak 800 orang, dilakukan pengujian statistik Uji 1 rata-rata agar dapat diketahui apakah skor total variabel tersebut telah mencapai nilai minimal yang ditetapkan (*Cut Off*) oleh peneliti sebagai standar faktor pengaruh yang masuk ke dalam kategori faktor pengaruh yang telah optimal.

**Tabel 3.7 : Nilai Rerata Kebutuhan atas Layanan KUA**

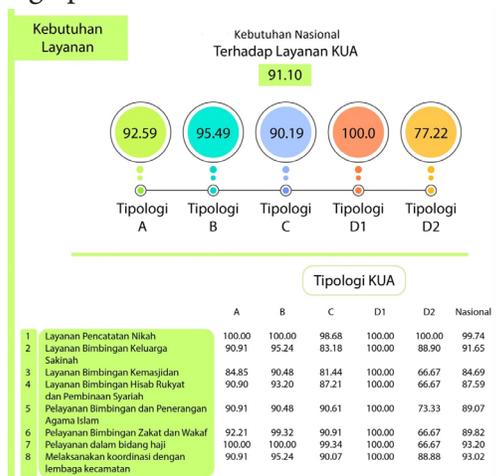
Variabel	Rerata Persentase Real Sampel		Hipotesis Rerata Persentase ( $\mu_0$ )	Keputusan	Cut Off
	Rerata	Simpangan Baku			
<b>Kebutuhan Responden terkait Layanan KUA</b>	91,50	18,87	72,5	Signifikan	66,66
			73,0	Tidak Signifikan	<b>Kebutuhan Responden terkait Layanan KUA Tinggi</b>

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa rerata skor total Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) secara real dari 880 responden yang diteliti mencapai nilai rerata sebesar 91,50 dengan simpangan baku (penyimpangan rerata skor setiap responden terhadap rata-rata) sebesar 18,87 maka skor total dugaan terhadap populasi atau hipotesis rerata ( $\mu_0$ ) ternyata signifikan di angka 72,5 adapun di atas itu, misal di angka 73,0 diketahui tidak signifikan.

Dengan signifikan di angka 72,5 berarti dapat disimpulkan bahwa “pada populasi responden di seluruh Indonesia, skor total Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) signifikan di angka 72,5

yang berarti tingkat Pengetahuan Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) termasuk ke dalam kategori **Optimal (>60,00)**”.

Cukup optimalnya Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ) tentunya tidak lepas dari skor setiap indikator penelitian yang diukur. Oleh karena itu perlu dilihat, indikator mana saja yang memiliki skor tinggi, sedang, dan rendah atau mungkin skor sangat rendah. Juga perlu dilihat indikator mana yang merupakan faktor dominan yang membentuk Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ), sehingga dapat dirumuskan pola kebijakan yang tepat dalam meningkatkan dimensi ini agar mencapai kategori yang optimal.



*Gambar 3.5 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Kebutuhan Mempelai*

Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kebutuhan Mempelai ( $Y_3$ ) merupakan faktor yang signifikan, hal ini disebabkan nilai signifikansi faktor loading

lambda yang disebut  $t_{hitung} > T_{tabel (0,05;800)} = 1,962$  sehingga dalam uji hipotesisnya diambil keputusan  $H_0$  ditolak yang berarti seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Kebutuhan Mempelai ( $Y_2$ ).

Gambar di atas menjelaskan bahwasannya skor Kebutuhan Mempelai terhadap Layanan Nikah yaitu 70,87. Adapun berdasarkan Tipologi, KUA ber-Tipologi D sudah memiliki kebutuhan yang sangat baik terhadap pelayanan nikah yaitu dengan skor 100. Diikuti dengan Tipologi B 95,99, lalu Tipologi A 92,59, Tipologi C 90,19. Sementara KUA dengan Tipologi D2 merupakan skor yang paling rendah yaitu di angka 77,22.

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

Prioritas utama peningkatan kualitas indikator yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki rerata yang paling kecil, yaitu kebutuhan responden terkait dengan Layanan Pencatatan Nikah dan Pelayanan Dalam Bidang Haji, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.

### 3. Pengukuran Kesesuaian Biaya Calon Pengantin

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Kesesuaian Biaya Calon Pengantin ( $Y_3$ ) dari

seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

**Tabel 3.8 : Lokasi Pencatatan Nikah**

		f	%
Lokasi menikah	KUA	151	18.9%
	Balai Nikah KUA	67	8.4%
	Rumah	561	70.1%
	Gedung sewa	21	2.6%
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100%</b>

Tabel 2.4.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Lokasi Pencatatan Nikah yang dirasakan oleh responden selaku Mempelai dan Kepala KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir seluruh dari total responden merupakan responden dengan Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di Rumah, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 561 responden (70,1%). Kemudian 151 responden (18,9%) memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di KUA. Selanjutnya 67 responden (8,4%) memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di Balai Nikah KUA. Dan responden yang paling sedikit yaitu memilih Lokasi Pencatatan Nikah bertempat di Gedung Sewa sebanyak 21 responden (2,6%).

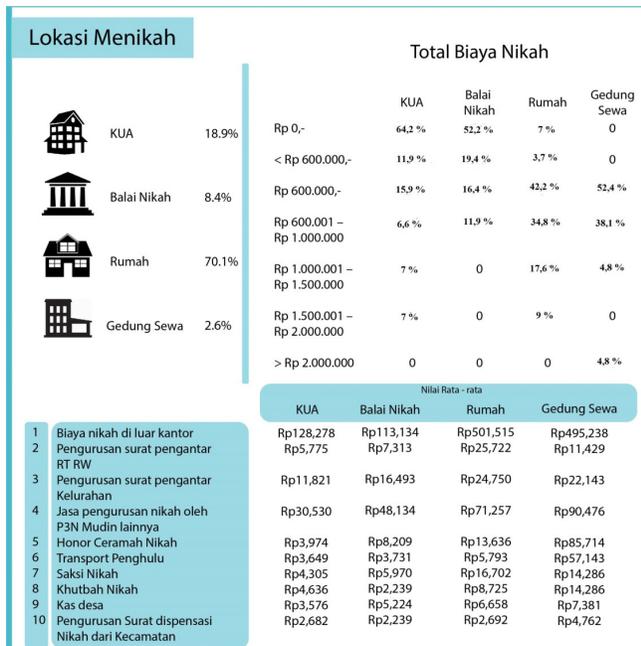
**Tabel 3.9 : Biaya Pencatatan Nikah**

			Total_Biaya_Pencatatan_Nikah							Total
			Rp 0,-	< Rp 600.000,-	Rp 600.000,-	Rp 600.001 – Rp 1.000.000	Rp 1.000.001 – Rp 1.500.000	Rp 1.500.001 – Rp 2.000.000	> Rp 2.000.000	
Lokasi menikah	KUA	F	97	18	24	10	1	1	0	151
		%	64.2%	11.9%	15.9%	6.6%	.7%	.7%	0.0%	100%
	Balai Nikah KUA	F	35	13	11	8	0	0	0	67
		%	52.2%	19.4%	16.4%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	Rumah	F	4	21	237	195	99	5	0	561
		%	.7%	3.7%	42.2%	34.8%	17.6%	.9%	0.0%	100%
	Gedung sewa	F	0	0	11	8	1	0	1	21
		%	0.0%	0.0%	52.4%	38.1%	4.8%	0.0%	4.8%	100%
	Total	F	136	52	283	221	101	6	1	800
		%	17.0%	6.5%	35.4%	27.6	12.6	0.8	0.1	100%

Tabel 2.4.2 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Biaya Pencatatan Nikah yang dirasakan oleh responden selaku Mempelai dan Kepala KUA yang tersebar di Indonesia yang berjumlah sebanyak 880 orang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir setengah dari total responden merupakan responden dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 600.000, terlihat dari tabel tersebut sebanyak 283 responden (35,4%). Kemudian 221 responden (27,6%) dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 600.001-Rp 1.000.000. Selanjutnya 136 responden (17,0%) dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 0. Lalu 6 responden

(0,8%) dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 1.500.001- Rp 2.000.000 Dan responden yang paling sedikit yaitu dengan Biaya Pencatatan Nikah sebesar >Rp 2.000.000 sebanyak 1 responden (0,1%).



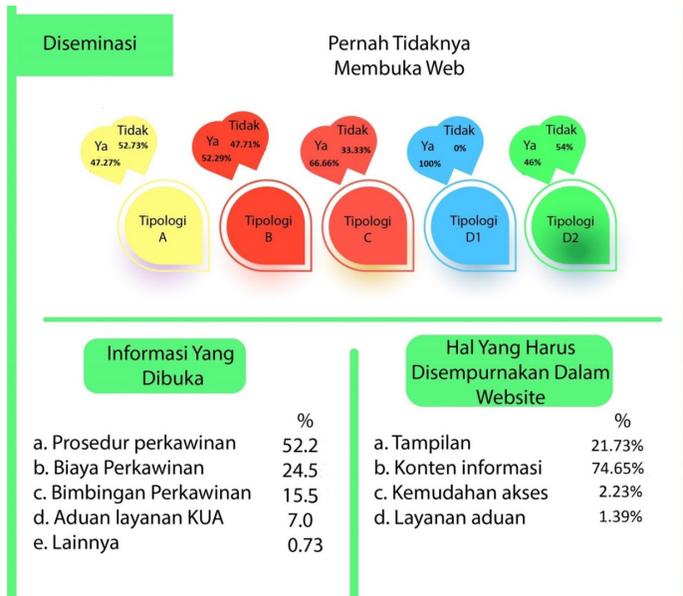
Gambar 3.6 : Diagram Jalur Analisis Faktor Konfirmatori dari Kesesuaian Biaya Calon Pengantin

Hasil di atas menunjukkan Kesesuaian Biaya Calon Pengantin ( $Y_3$ ) secara rata-rata yaitu pada pembiayaan Nikah di Luar Kantor diikuti dengan Pengurusan Surat Pengantar dari RT/RW yang masing-masing mengeluarkan biaya hingga ratusan ribu. Sementara biaya nikah yang dikeluarkan paling

kecil yaitu pembiayaan Pengurusan Surat Dispensasi Nikah dari Kecamatan.

#### 4. Pengukuran Diseminasi Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Diseminasi Layanan KUA ( $Y_5$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:



Gambar 3.7 : Diseminasi Layanan KUA

Hasil di atas menunjukkan Diseminasi Layanan KUA ( $Y_5$ ) yang paling banyak membuka web terkait informasi KUA yaitu para mempelai dari KUA Tipologi D1 yaitu semua

mempelai pernah membuka web informasi. Sementara KUA Tipologi A lebih banyak tidak membuka web yaitu 52.73%. KUA Tipologi B lebih banyak yang membuka web sejumlah 52.29%, KUA Tipologi C sebanyak 66.33% dan KUA Tipologi D2 lebih banyak yang tidak membuka web yaitu 54%.

Sementara untuk informasi dan hal yang harus disempurnakan yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan pada web KUA yaitu terkait Prosedur Perkawinan dan tampilan pada web KUA tersebut.

### 5. Pengukuran Kesesuaian BOP

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil Analisis Kategori untuk Kesesuaian BOP ( $Y_6$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

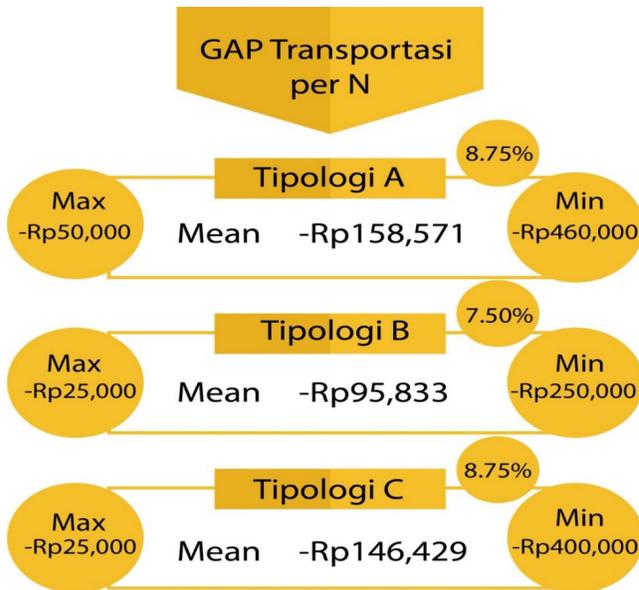
**Tabel 3.10 : Kesesuaian BOP**

		GAP_BOP			
		Mean	Minimum	Maximum	%n KUA
TIPOLOGI_KUA	A	-Rp7,500,000	-Rp7,500,000	-Rp7,500,000	1.25
	B	-Rp7,557,709	-Rp30,460,000	-Rp60,000	7.50
	C	-Rp10,092,714	-Rp29,620,000	-Rp400,000	8.75
	D2	-Rp34,000,000	-Rp34,400,000	-Rp33,600,000	2.50

Tabel 2.6.1 di atas merupakan hasil analisa deskriptif terhadap Kesesuaian BOP ( $Y_5$ ) yang dirasakan oleh responden selaku Kepala KUA yang tersebar di Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa Realisasi BOP dengan Kebutuhan Real

memperoleh GAP atau selisih yang terpaut besar nominalnya di setiap Tipologi KUA.

Berdasarkan Tipologi KUA, seperti pada tabel di atas bahwasanya GAP terbesar terjadi pada Tipologi A sebesar Rp 7.500.000, kemudian pada Tipologi B terjadi GAP sebesar Rp 7.557.709, selanjutnya pada Tipologi C terjadi GAP sebesar Rp 10.092.714, sedangkan pada Tipologi D2 terjadi GAP sebesar Rp 34.000.000,.



Gambar 3. 8 : GAP Transportasi

Gambar di atas menunjukkan bahwasannya GAP transportasi masing-masing Tipologi, yaitu Tipologi A dengan rata-rata Rp -158.571, lalu Tipologi B yaitu Rp -95.833, dan Tipologi C Rp -146.429.

## C. Indeks Layanan Keagamaan melalui KUA

### 1. Indeks SDM Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk SDM Layanan KUA ( $Y_7$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

Tabel 3.11 : SDM Layanan KUA

		Penghulu			Penyuluh_PNS			Penyuluh_Non_PNS		
		Mean	Min	Max	Mean	Min	Max	Mean	Min	Max
TIPOLOGI_KUA	A	3	1	9	1	0	2	3	0	8
	B	2	1	6	2	0	8	2	0	8
	C	2	1	4	1	0	4	3	0	9
	D1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	D2	1	0	2	1	0	2	6	0	8

Tabel di atas menunjukkan bahwasannya Sumber Daya Manusia yang dimiliki setiap tipologi KUA masih dikatakan kurang, dikarenakan setiap bagian dari pekerjaan di KUA tidak memiliki sumber daya yang cukup.

SDM									
Tipologi	Penghulu			Penyuluh (PNS)			Penyuluh Non PNS		
	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum
A	3	1	9	1	0	2	3	0	8
B	2	1	6	2	0	8	2	0	8
C	2	1	4	1	0	4	3	0	9
D1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
D2	1	0	2	1	0	2	6	0	8

Tipologi	Rasio Layanan Pencatatan Nikah			Rasio Layanan Lain KUA		
	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum
A	267	71	650	6	0	26
B	99	17	300	5	0	30
C	58	1	210	8	0	71
D1	5	5	5	8	8	8
D2	16	0	33	5	0	9

Gambar 3.9 : SDM Layanan KUA

Gambar di atas menunjukkan bahwasannya berdasarkan Tipologi KUA bahwasannya Layanan Pencatatan Nikah yang dilakukan selama tahun 2020, KUA Tipologi A melakukan paling banyak aktifitas Layanan Nikah meskipun dengan Sumber Daya Manusia yang terbatas dengan tidak lebih dari 9 petugas. Sementara KUA Tipologi D1 melakukan aktifitas Layanan Nikah paling sedikit hanya yaitu maksimal 5 dengan hanya menggunakan 1 Petugas Pelayanan Nikah.

## 2. Indeks Anggaran Layanan KUA

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Anggaran Layanan KUA ( $Y_g$ ) dari seluruh

responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

Tabel 3.12 : Anggaran Layanan KUA

	TIPOLOGI_KUA											
	A			B			C			D2		
	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum
Layanan_Pencatatan_Nikah	-Rp93,800,000	-Rp279,675,000	-Rp225,000	-Rp10,303,125	-Rp22,650,000	Rp0	-Rp20,679,412	-Rp178,200,000	Rp0	Rp15,600,000	Rp15,600,000	Rp15,600,000
Layanan_Bimbingan_Keluarga_Sakinah	-Rp866,667	-Rp1,500,000	Rp0	-Rp6,262,500	-Rp20,000,000	Rp0	-Rp2,473,529	-Rp7,500,000	Rp0	-Rp2,000,000	-Rp2,000,000	-Rp2,000,000
Layanan_Bimbingan_Kemasjidan	-Rp866,667	-Rp1,500,000	Rp0	-Rp5,297,500	-Rp20,000,000	Rp0	-Rp1,994,118	-Rp7,200,000	Rp0	-Rp1,000,000	-Rp1,000,000	-Rp1,000,000
Layanan_Bimbingan_Hisab_Rukyat_dan_Pembinaan_Syariah	-Rp1,100,000	-Rp1,800,000	Rp0	-Rp1,712,500	-Rp5,000,000	Rp0	-Rp1,600,000	-Rp5,000,000	Rp0	-Rp1,000,000	-Rp1,000,000	-Rp1,000,000

Pelayanan_ Bimbingan_ dan_ Penerangan_ Agama_ Islam	-Rp866,667	-Rp1,500,000	Rp0	-Rp3,605,000	-Rp10,000,000	Rp0	-Rp1,529,412	-Rp5,000,000	Rp0	-Rp9,000,000	-Rp9,000,000
Pelayanan_ Bimbingan_ Zakat_ dan_ Wakaf	-Rp1,366,667	-Rp1,500,000	-Rp1,100,000	-Rp3,792,500	-Rp9,100,000	Rp0	-Rp1,576,471	-Rp5,500,000	Rp0	-Rp2,000,000	-Rp2,000,000
Pelayanan_ dalam_ bidang_ haji_	-Rp500,000	-Rp1,500,000	Rp0	-Rp7,800,000	-Rp45,000,000	Rp0	-Rp1,417,647	-Rp5,000,000	Rp0	-Rp1,000,000	-Rp1,000,000
Melaksanakan_ koordinasi_ dengan_ lembaga_ kecamatan	-Rp1,200,000	-Rp1,500,000	-Rp1,000,000	-Rp1,410,000	-Rp5,000,000	Rp0	-Rp1,564,706	-Rp3,000,000	Rp0	-Rp14,000,000	-Rp14,000,000

Tabel di atas menunjukkan bahwasannya anggaran Biaya yang paling tinggi dalam pelayanan nikah pada KUA Tipologi A yaitu biaya Layanan Pencatatan Nikah yang rata-rata mencapai lebih dari Rp 93,800,000. Sementara anggaran yang paling sedikit dikeluarkan untuk pelayanan dalam bidang haji yaitu sejumlah Rp. 500,000. Sementara KUA Tipologi B pula anggaran terbesarnya pada Layanan Pencatatan Nikah sejumlah Rp 10.303.125. KUA Tipologi C rata-rata mengeluarkan anggaran paling banyak dalam biaya Layanan Pencatatan Nikah sejumlah Rp 20.679.412 serta paling sedikit pada biaya Layanan Bimbingan Hisab

Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Layanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam. Sementara untuk KUA Tipologi D rata-rata mengeluarkan anggaran paling tinggi pada Layanan Pencatatan Nikah dan Melaksanakan Koordinasi dengan Lembaga Kecamatan sejumlah Rp. 15.000.000 dan Rp. 14.000.000.

### 3. Indeks Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif terhadap hasil penelitian di Indonesia, maka di dapat hasil **Analisis Kategori** untuk Ketersediaan Sarana dan Prasarana ( $Y_9$ ) dari seluruh responden yang berjumlah 880 Mempelai dan Kepala KUA sebagai berikut:

**Tabel 3.13 : Ketersediaan Sarana dan Prasarana KUA**

		TIPOLOGI_KUA									
		A		B		C		D1		D2	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Gedung KUA	Tidak ada	0	0.0%	2	9.5%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
	Ada	10	100.0%	19	90.5%	41	97.6%	1	100.0%	6	100.0%
Balai Nikah	Tidak ada	0	0.0%	2	9.5%	8	19.0%	0	0.0%	2	33.3%
	Ada	10	100.0%	19	90.5%	34	81.0%	1	100.0%	4	66.7%
Mushola	Tidak ada	6	60.0%	14	66.7%	21	50.0%	0	0.0%	4	66.7%
	Ada	4	40.0%	7	33.3%	21	50.0%	1	100.0%	2	33.3%
Area Parkir	Tidak ada	0	0.0%	3	14.3%	7	16.7%	0	0.0%	1	16.7%
	Ada	10	100.0%	18	85.7%	35	83.3%	1	100.0%	5	83.3%

Ruang Tunggu	Tidak ada	0	0.0%	5	23.8%	6	14.3%	0	0.0%	1	16.7%
	Ada	10	100.0%	16	76.2%	36	85.7%	1	100.0%	5	83.3%
Toilet	Tidak ada	1	10.0%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Ada	9	90.0%	19	90.5%	42	100.0%	1	100.0%	6	100.0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasannya seluruh Tipologi KUA telah memiliki fasilitas nya masing-masing dalam melakukan Pelayanan Nikah. Hampir semua Tipologi KUA sudah memiliki Gedung Operasional. Ada beberapa KUA khususnya pada Tipologi C yang masih belum memiliki Balai Nikah. Sementara masih ada beberapa KUA yang belum memiliki bangunan Mushola. Lalu sebanyak 7 KUA yang berada di Tipologi C masih belum memiliki Area Parkir. Untuk fasilitas Ruang Tunggu di KUA Tipologi B dan Tipologi C beberapa KUA belum memilikinya. Dan yang terakhir ada 1 KUA Tipologi A dan 2 KUA pada Tipologi B yang belum memiliki Toilet.



# **BAB IV**

## **PENUTUP : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Kesimpulan**

Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keagamaan melalui lembaga KUA ini dikategorikan pada dua hal; pelayanan pencatatan pernikahan dan pelayanan selain pencatatan nikah. Dari hasil tersebut didapatkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pernikahan sangat tinggi dengan skor indeks 95.95. Namun, ada dimensi terendah dalam layanan pencatatan nikah yang harus diperhatikan adalah terkait dimensi saranan dengan skor 88.63.

Berdasarkan temuan di lapangan pernikahan yang diselenggarakan oleh masyarakat didominasi di rumah dengan persentase total 70,1%. Untuk biaya layanan pernikahan di rumah paling banyak menghabiskan kisaran 600 ribu rupiah dengan persentase 42%, sedangkan di KUA didominasi

dengan biaya 0 rupiah sebanyak 64%, di balai nikah juga 0 rupiah sebanyak 52,2%, dan di gedung didominasi dengan biaya 600 ribu rupiah dengan persentase 52,4%.

Sementara untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan selain pencatatan nikah, dari total 660 responden menyatakan mengetahui terhadap layanan KUA selain pencatatan Nikah, sedangkan 140 responden menyatakan tidak mengetahui. Dengan kata lain masih ada masyarakat yang belum memahami aspek layanan lain KUA selain pencatatan nikah. Skor terendah terkait pengetahuan layanan KUA adalah terdapat pada layanan bimbingan kemasjidan.

Sementara untuk kebutuhan layanan KUA mencapai mencapai 91,10. Nilai terendah terkait kebutuhan adalah layanan kemasjidan merupakan kebutuhan terendah dengan skor 84.69. Dari total KUA yang dijadikan sampel penelitian 37% dari status kepemilikan tanahnya adalah milik pemerintah daerah, 26.3% milik Kementerian Agama, 23,8% adalah tanah wakaf, 6,3% sewa, dan 6,3% pinjam. Untuk fasilitas yang dimiliki oleh KUA bahwa seluruh Tipologi KUA telah memiliki fasilitas dalam melakukan Pelayanan Nikah. Namun, ada beberapa KUA khususnya pada Tipologi C yang masih belum memiliki Balai Nikah. Selain itu, masih ada beberapa KUA yang belum memiliki bangunan Mushola. Lalu sebanyak 7 KUA yang berada di Tipologi C masih belum memiliki Area Parkir. Untuk fasilitas Ruang Tunggu di KUA Tipologi B dan Tipologi C beberapa KUA belum memilikinya. Dan yang terakhir ada 1 KUA Tipologi A dan 2 KUA pada Tipologi B yang belum memiliki Toilet.

Berdasarkan hasil temuan lapangan di tiap tipologi KUA terdapat beragam temuan terkait dalam mengakses web KUA. Topologi A : 47.27% pernah membuka web KUA, 52.73% tidak pernah membuka web KUA, Tipologi B: 52.29% pernah membuka web KUA, 47.71% tidak pernah membuka web KUA, Tipologi C : 66.66% pernah membuka web KUA, 33.33% tidak pernah membuka web KUA, Tipologi D1 ; 100% pernah membuka web KUA, Tipologi D2 ; 46% pernah membuka web KUA, 54% tidak pernah membuka web KUA. Informasi yang dibuka dalam web tersebut didominasi oleh informasi prosedur perkawinan dengan skor 52.2%. Hal yang perlu disempurnakan dalam website KUA berdasarkan temuan lapangan adalah terkait konten informasi yang diberikan yaitu 74.65%.

Terkait ketersediaan SDM di KUA juga sangat beragam. Jumlah rata rata penghulu ditipologi A adalah 3 orang, dengan maksimal 9 orang dan minimal 1 orang, sedangkan tipologi B rata - rata 2 dengan maksimal 6 orang dan minimal 1 orang, tipologi C dengan rata - rata 2 orang maksimal 4 orang dan minimal 1 orang, tipologi D1 dengan rata rata 1 orang, maksimal 1 orang dan minimal 1 orang, dan tipologi D2 dengan rata rata 1 orang, maksimal 2 orang dan minimal masih belum terdapat penghulu.

Sementara jumlah rata rata penyuluh (PNS) di KUA pada ditipologi A adalah 1 orang, dengan maksimal 2 orang dan minimal 0 orang. Sedangkan tipologi B rata - rata 2 dengan maksimal 8 orang dan minimal 0 orang. Adapun tipologi C dengan rata - rata 1 orang maksimal 4 orang dan minimal 0

orang. Untuk tipologi D1 dengan rata rata 0 orang, maksimal 0 orang dan minimal 0 orang, dan tipologi D2 dengan rata rata 1 orang, maksimal 2 orang dan minimal masih belum terdapat penghulu. Untuk jumlah rata-rata penyuluh (nonPNS) ditipologi A adalah 3 orang, dengan maksimal 8 orang dan minimal 0 orang. Sedangkan tipologi B rata - rata 2 dengan maksimal 8 orang dan minimal 0 orang. Adapun tipologi C dengan rata - rata 3 orang maksimal 9 orang dan minimal 0 orang. Untuk tipologi D1 dengan rata rata 0 orang, maksimal 0 orang dan minimal 0 orang, dan tipologi D2 dengan rata rata 6 orang, maksimal 8 orang dan minimal masih belum terdapat penghulu.

Dan terakhir, GAP BOP yang terdapat di tipologi A mencapai Rp. 7.500.000, untuk tipologi B mencapai Rp.7.557.709, untuk tipologi C Rp.10.092.714, untuk tipologi D2 mencapai Rp 34.000.000. Untuk GAP Transportasi Tipologi A adalah 8.75%, tipologi B adalah 7,50%, dan tipologi C adalah 8.75%.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian skor terkait layanan pernikahan mencapai 95.95, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan pernikahan sudah baik. Namun ada beberapa item pelayanan yang masih perlu dibenahi guna meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada variabel layanan yang berkenaan dengan ketersediaan dan kualitas sarana dan pra sarana KUA. Hal tersebut didukung dengan skor hasil survey yang menyatakan skor dimensi sarana

merupakan nilai terendah yaitu 88.63. Dalam hal ini pemerintah perlu meningkatkan sarana yang terdapat dalam pelayanan pencatatan nikah guna meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan masih terdapat 140 orang yang belum mengetahui layanan - layanan yang terdapat di KUA. Hal tersebut didukung melalui hasil survey terkait pengetahuan wawasan akan layanan KUA juga masih berkisar diangka 70,87. Berdasarkan hasil survey tersebut skor terendah terkait pengetahuan layanan terdapat pada layanan bimbingan kemasjidan, sehingga diperlukan adanya pemutakhiran media informasi yang diberikan oleh KUA terkait layanan - layanan yang terdapat di KUA dengan mendigitalisasikan Informasi - informasi terkait layanan tersebut

Masih terdapatnya biaya nikah di atas Rp 600.000 yang dilaksanakan di KUA. Pemerintah Kemenag khususnya mampu memberikan kejelasan terhadap penggunaan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terkait layanan pernikahan yang diselenggarakan di KUA guna menciptakan pemerintahan yang transparan. Selain itu kepastian dan kewajaran biaya layanan perlu diperhatikan agar tidak ada lagi pungutan di luar tarif resmi yang ditetapkan..

Status Kepemilikan gedung KUA di dominasi oleh milik Pemda, untuk kepemilikan kementerian agama baru terdapat 26.3%. sehingga perlu pemerintah meningkatkan jumlah status kepemilikan tanah KUA yang ada karna juga masih

terdapat beberapa KUA yang status kepemilikan tanahnya itu menyewa dan meminjam. Berdasarkan hasil survey masih terdapat 6,3% status kepemilikan tanah yang masih menyewa dan meminjam.

Terkait dengan akses website kemenag berdasarkan hasil survey masih sebagian masyarakat di tiap tipologi yang belum pernah mengakses. Hal ini perlu diperhatikan agar masyarakat dapat mengetahui berbagai layanan yang terdapat di KUA. Tentu, hal ini juga berkesinambungan dengan pendigitalisasian informasi yang perlu dilakukan oleh kemenag. Sehingga informasi yang telah diberikan dapat diketahui oleh masyarakat secara luas.

Untuk mengurangi *gap* kesesuaian biaya nikah, kiranya pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi PMA Nomor 46 Tahun 2014 tentang PNBPN atas Biaya Nikah atau Rujuk di Luar KUA kepada masyarakat luas, sehingga masyarakat dapat memahami besaran biaya pencatatan nikah, sesuai ketentuan yang ada di dalam PMA tersebut. Sementara, untuk mengurangi *gap* kesesuaian kebutuhan dan anggaran yang ada di KUA, pemerintah perlu mengalokasikan anggaran bagi kebutuhan KUA sesuai dengan kebutuhan yang saat ini terdapat *gap* atau selisih yang terpaut besar nominalnya mencapai sebesar Rp 10.699.224/ pertahun, dengan didasarkan *gap* sesuai tipologi di atas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011
- Ahsanuddin, Mudi. *Profesional Sosiologi*, Jakarta: Mendiata, 2004
- Fred R, David. *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: Prenhallindo, 2002
- Fredy, Rangkuti. *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015
- George, Stainer dan Minner John, *Manajemen Stratejik*, Jakarta: Erlangga, 2002
- Hari, Purnomo Setiawan dan Zulkiflimansyah, *Manajemen Strategi : Sebuah Konsep Pengantar*, Jakarta: LPEEE UI, 1999

- Jan-Erik, Lane. *New Public Management*, New York: Routledge, 2006
- Kadarisman, Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013
- Kartini, Kartono. *Pengantar Metodologi Research*, Bandung : Mandar Maju, 1996
- Ma'ruf, Abdullah M. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: ASWAJA, 2003
- Manulang M. dan Manullang Marithot, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011
- Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*, Ekonisia, Yogyakarta : Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset, 2012
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Prabu, Mangkunegara Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Sandra, Oliver. *Public Relation Strategi*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2006
- Sedamayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama, 2009

- Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, Bandung: Refika Aditama, 2014
- Sirajuddin, Sukriono Didik, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, Malang: Setara Press, 2011
- Sondang, P. Siagian, *Manajemen Strategik*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2005
- Sugiono, *Metode Kualitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfa Beta, 2009
- Sutrisno, Hadi. *Metodologi Reseach*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1973
- Wassid, Iskandar, *Strategi Pembelajaran Bahasa*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Press, 2013
- Wilson, Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2012



**S**urvey indeks pelayanan keagamaan tahun 2020 ini secara umum bertujuan untuk melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) yang berjalan sejauh ini di tengah masyarakat.

Sebagaimana diketahui, fungsi penelitian pada Pusat Penelitian dan Pengembangan (Puslitbang) merupakan bagian dari evaluasi kebijakan atau upaya untuk mendapatkan bahan kebijakan. Begitu pula halnya penelitian pada Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan (BALK) bagi unit eselon 1 lainnya di lingkungan Kementerian Agama. Terkait penelitian KUA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan kebijakan untuk Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, terutama dalam rangka pemberdayaan dan pembinaan KUA ke depan. Hal ini menjadi bagian penting karena pelayanan KUA menjadi salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Kementerian Agama.

Lebih jauh, dengan penelitian ini, akan diketahui potret pelayanan KUA selama ini, sehingga dapat dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan KUA bagi kepuasan masyarakat di masa mendatang.



**LITBANGDIKLAT PRESS**  
BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA RI

Jl. MH Thamrin No.6 Jakarta 10340 | Telp. (021) 3920425  
Fax. (021) 3920421 | Website : [balitbangdiklat.kemenag.go.id](http://balitbangdiklat.kemenag.go.id)  
Email : [sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id](mailto:sisinfobalitbangdiklat@kemenag.go.id)

