

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan oleh setiap orang, kualitas pelayanan menjadi suatu tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada pengguna layanan atau masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik pastinya menaruh harapan kepada penyelenggara pelayanan publik agar profesional serta tanggung jawab dalam menjalankan kewenangannya dalam memberikan sebuah pelayanan. Sebagai pelayan publik, pemerintah pastinya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, guna terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa “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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik.” Lalu dipertegas dalam ayat (7), bahwa “Standar pelayanan merupakan tolak

ukur dari apa yang dipergunakan sebagai pedoman dari pelaksanaan pelayanan serta acuan dari penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.”

Uraian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik diwajibkan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan sesuai kebutuhan masyarakat. Yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, murah, cepat, dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara dalam pemberian pelayanan. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas serta sarana prasarana yang memadai sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang berkualitas.

Bidang pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah dapat berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, keagamaan, transportasi, listrik, kebutuhan pokok dan masih banyak lagi. Begitu banyak bidang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dari berbagai kebutuhan masyarakat mengenai sebuah pelayanan publik, salah satu kebutuhan yang juga sangat berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pencatatan pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum di negara Indonesia dan merupakan suatu kebutuhan penting yang dibutuhkan oleh warga Indonesia.

Kebutuhan administratif mengenai pencatatan pernikahan itu sangat penting, karena pencatatan nikah tujuannya adalah untuk memiliki alat bukti bahwa dirinya benar-benar telah melakukan pernikahan dengan orang lain, sebab salah satu bukti yang dianggap sah adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh negara. Ketika pernikahan telah tercatat di KUA, tentunya seseorang telah memiliki sebuah dokumen resmi yang bisa ia jadikan sebagai alat bukti di hadapan majelis peradilan, bila terjadi sengketa yang berkaitan dengan pernikahan seperti waris, hak asuh anak, perceraian, dan nafkah.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan mengenai pernikahan secara formal tertulis pada Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1946 Jo Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk, serta Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 477 Tahun 2004 Jo Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah. Peraturan tersebut terbit untuk memberikan kepastian prosedur, waktu dan biaya kepada masyarakat sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat.

Salah satu birokrasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik langsung kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama merupakan sebuah lembaga resmi dari negara atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah

Kementrian Agama yang memiliki tugas di bidang agama Islam dalam lingkup Kecamatan. Kantor Urusan Agama berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada pasal 2 dan 3 tentang tugas dan fungsi di lingkungan Kantor Urusan Agama mempunyai kewajiban dalam melaksanakan pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Adapun tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama dalam bidang urusan Agama Islam yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
6. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah;
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada pemberian pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang. Mengenai kualitas pelayanan dari pencatatan nikah yang diberikan oleh KUA Kecamatan

Padakembang, dapat dilihat dari data pencapaian sasaran KUA Kecamatan Padakembang Tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian sasaran KUA Kecamatan Padakembang Tahun 2018

Sasaran	Kegiatan			
	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Presentase Pencapaian
Meningkatkan kualitas pelayanan Nikah Rujuk dan peningkatan SDM	1. Terwujudnya pelayanan pencatatan N/R dan peningkatan SDM yang baik	40%	29%	72.5%
	2. Kualitas pelayanan nikah dan rujuk meningkat.	30%	21%	70.0%

Sumber: LAKIP KUA Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya, 2019

Tabel 1.2
Kriteria Nilai Pencapaian Kinerja

Nilai	Keterangan
91-100 (A)	Pencapaian kerja sempurna, pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan tidak ada kesalahan.
76-90 (B)	Pencapaian kerja memiliki sedikit kesalahan kecil, yaitu satu atau dua kesalahan.
61-75 (C)	Pencapaian kerja memiliki tiga atau empat kesalahan, pelayanan cukup dengan standar yang telah ditetapkan.
51-60 (D)	Hasil kerja memiliki lima kesalahan dan pelayanan tidak cukup memenuhi standar yang ditetapkan
<50 (E)	Pencapaian kerja memiliki lebih dari lima kesalahan dan ada kesalahan besar, pelayanan dibawah standar yang ditetapkan.

Sumber: LAKIP KUA Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya, 2019

Tabel 1.1 dapat penulis simpulkan bahwa jika dilihat dari sasaran mengenai meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk, KUA Kecamatan Padakembang belum mencapai target yang ditetapkan, hal ini dapat terlihat dari terwujudnya pelayanan pencatatan nikah dan rujuk pada tahun 2018 hanya 29% saja dari target 40%, lalu kualitas pelayanan nikah dan rujuk meningkat hanya 21% dari 30%, jadi presentase dari realisasi terwujudnya pelayanan pencatatan nikah dan rujuk yang baik hanya 72.5% dan presentase dari kualitas pelayanan nikah dan rujuk meningkat hanya 70.0% saja.

Dilihat dari pencapaian sasaran tersebut, KUA Kecamatan Padakembang belum memenuhi kriteria nilai pencapaian kinerja Tabel 1.2, hal ini menunjukkan bahwa dalam kriteria nilai pencapaian kinerja mengenai pemberian pelayanan pencatatan N/R cukup untuk memenuhi standar yang ditentukan. Pencapaian sasaran tersebut dinilai dari kegiatan yang dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Padakembang yaitu mengenai pemberian pelayanan nikah dan rujuk secara cepat, tepat dan akurat, lalu pelayanan nikah dan rujuk dilakukan sesuai dengan SOP, serta kualitas dan profesionalisme kerja dan kinerja pegawai.

Berdasarkan dari data LAKIP Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang 2018 mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah yang belum mencapai target hal tersebut terjadi karna masih terdapat kekurangan atau kelemahan dalam pemberian pelayanan pencatatan nikah. Seperti pengamatan peneliti pada observasi bahwasannya kondisi yang terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang mengenai

pelayanan pencatatan nikah masih ditemukannya beberapa masalah, seperti kurangnya sosialisasi dalam tata cara pengurusan pencatatan nikah. Sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwasannya Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang belum memberikan kemudahan dalam menyediakan informasi yang jelas terkait dengan prosedur pelayanan pencatatan nikah, terutama terkait dengan waktu pendaftaran nikah, hal itu terlihat dari adanya masyarakat yang tidak mengetahui waktu untuk melakukan pendaftaran nikah, sehingga masih terdapat masyarakat yang melakukan pendaftaran nikah kurang dari 10 hari kerja sebelum dilaksanakan akad nikah yang memang tidak sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan nikah.

Dijelaskan pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah pada Pasal 3 Ayat 3 dan 4 tentang pendaftaran kehendak nikah, bahwasannya pendaftaran nikah harus dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan, apabila masyarakat yang melakukan pendaftaran kurang dari 10 hari kerja sebelum dilaksanakannya pernikahan maka harus meminta surat keterangan dispensasi dari Kecamatan. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat memakan waktu bagi masyarakat yang akan mendaftar pernikahan dikarenakan minimnya informasi terkait pendaftaran.

Permasalahan lain yaitu kurangnya sumber daya manusia di KUA Kecamatan Padakembang, dengan kondisi tersebut menyebabkan terjadinya ketidaktepatan waktu pada pelaksanaan akad nikah. Misalnya telat beberapa jam dari jadwal waktu yang

ditentukan dalam pelaksanaan akad nikah karena di KUA Kecamatan Padakembang tidak memiliki penghulu yang dapat membantu Kepala KUA Kecamatan Padakembang untuk melakukan proses pencatatan nikah khususnya dalam melangsungkan akad nikah. Di dalam proses pencatatan nikah keberadaan seorang penghulu sangat dibutuhkan, karena penghulu menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/62/M.PAN/6/2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu, bahwasannya penghulu adalah Pegawai Negeri Sipil sebagai Pegawai Pencatat Nikah yang diberi wewenang, tugas, tanggungjawab, dan hak secara penuh oleh Menteri Agama atau pejabat yang ditunjuk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk nikah atau rujuk menurut agama Islam dan kegiatan kepenghuluan.

Dari penjelasan tersebut bahwasannya peran seorang penghulu sangat penting, karena yang dapat membantu Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang dalam melaksanakan pencatatan nikah khususnya dalam proses pelaksanaan akad nikah. Apabila terdapat penghulu pastinya pelaksanaan pencatatan nikah akan berjalan lancar karena dapat membagi tugas serta waktu pada jadwal akad nikah. Alasan tidak adanya seorang penghulu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang karena terbatasnya jumlah penghulu di Kabupaten Tasikmalaya, jumlah penghulu di Kabupaten Tasikmalaya yaitu 8 orang, namun di Kabupaten Tasikmalaya memiliki 39 Kecamatan, sehingga dengan jumlah penghulu tersebut tidak dapat disebarakan di setiap Kecamatan yang berada di Kabupaten Tasikmalaya.

Tabel 1.3
Pencapaian sasaran KUA Kecamatan Padakembang Tahun 2018

Sasaran	Kegiatan			
	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Presentase Pencapaian
Meningkatkan pembinaan dan kualitas keluarga sakinah sehingga terwujud kemandirian keluarga.	1. Terwujudnya pembinaan dan keluarga sakinah yang mandiri	20%	14%	70.0%
	2. Kualitas pembinaan dan keluarga sakinah meningkat	30%	17%	56.6%

Sumber: LAKIP KUA Kecamatan Padakembang Kabupaten, 2019

Tabel 1.4
Jumlah Peserta Pembinaan Pra Nikah Tahun 2018 di KUA Kecamatan Padakembang

No.	Bulan	Jumlah Nikah	Jumlah Peserta Bimbingan Pra Nikah
1.	Januari	32	22
2.	Februari	21	15
3.	Maret	17	12
4.	April	40	28
5.	Mei	20	14
6.	Juni	78	55
7.	Juli	25	18
8.	Agustus	55	39
9.	September	38	27
10.	Oktober	7	5
11.	November	30	21
12.	Desember	31	22
	Jumlah	394	278

Sumber: Data Kepenghuluan KUA Kecamatan Padakembang Kabupaten Tahun 2019

Selanjutnya pada tabel 1.3 dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelaksanaan pembinaan pra nikah kurang diminati oleh calon pengantin, hal ini dapat terlihat dari terwujudnya pembinaan bagi calon pengantin dan jumlah peserta bimbingan pra nikah, terwujudnya pembinaan pra nikah realisasinya hanya 14% dari 20% dan peningkatan kualitas pembinaan bagi calon pengantin hanya 17% dari target 30%. Lalu dilihat dari jumlah peserta pembinaan pra nikah pada tahun 2018 yang mengikuti pembinaan pra nikah hanya 70,5% saja, hal ini dapat dikatakan bahwasannya masih terdapat kekurangan dalam pembinaan perkawinan dan presentase dari pembinaan bagi calon pengantin yang belum melebihi target, sehingga nantinya dapat diukur berdasarkan kemampuan dan kehandalan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang karena di Kabupaten Tasikmalaya bagian barat, Kecamatan Padakembang memiliki jumlah pendaftaran pernikahan yang paling sedikit dibandingkan dengan kecamatan lain di Tasikmalaya bagian barat pada tahun 2018. Kecamatan Padakembang merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Tasikmalaya bagian Barat. Berikut ini adalah rekapitulasi data jumlah pendaftaran pernikahan di tiap Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya bagian barat tahun 2018:

Tabel 1.5

Rekapitulasi Jumlah Pendaftaran Pernikahan Tahun 2018 Kabupaten Tasikmalaya Bagian Barat

No	KUA Kecamatan	Tahun 2018
1.	Singaparna	739
2.	Mangunreja	413
3.	Sukarame	397
4.	Cigalontang	1.024
5.	Leuwisari	437
6.	Sariwangi	714
7.	Padakembang	377

Sumber: SIMKAH Kemenag Kabupaten Tasikmalaya, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwasannya pada KUA Kecamatan Padakembang jumlah pendaftaran pernikahan pada tahun 2018 yaitu berjumlah 377 pendaftar. Jumlah tersebut merupakan jumlah pendaftaran pernikahan paling sedikit dibandingkan dengan kecamatan lain di Kabupaten Tasikmalaya bagian barat dan Kecamatan Padakembang merupakan salah satu kecamatan yang memiliki desa paling sedikit di Kabupaten Tasikmalaya yaitu hanya 5 desa saja.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas mengenai pemberian pelayanan dalam pencatatan pernikahan yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang yang tidak sesuai dengan seharusnya maka sangat penting kiranya untuk

mengetahui lebih jauh, sehingga penulis mengangkatnya dalam bentuk skripsi yang berjudul:

“KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PADAKEMBANG KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2019”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.
2. Kurangnya sosialisasi terkait tata cara pengurusan pencatatan nikah sehingga terdapat masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja.
3. Minimnya sumber daya manusia yang menyebabkan adanya ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan akad nikah.
4. Pemberian pelayanan bimbingan perkawinan yang kurang diminati oleh para calon pengantin di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil penulis dapat disusun secara spesifik kedalam pertanyaan sebagai berikut, “Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019?”.

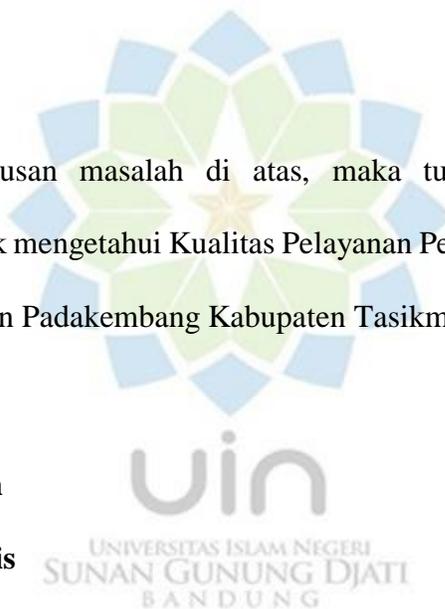
D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

- a. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk menerapkan teori-teori yang telah didapat serta memberikan pemikiran mengenai pengembangan dari Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.



- b. Bagi lembaga UIN Sunan Gunung Djati Bandung kegiatan penelitian ini mampu dapat memperkaya teori-teori atau ilmu mengenai pengembangan Administrasi Publik.
- c. Bagi KUA Kecamatan Padakembang kegiatan penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai pemikiran yaitu terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya pada dalam ilmu kualitas pelayanan pencatatan nikah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis khususnya, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah, terutama menganalisis permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan ilmu yang didapat selama dalam perkuliahan.
- b. Bagi lembaga UIN Sunan Gunung Djati Bandung hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan ilmu administrasi publik.
- c. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dan memberikan masukan positif bagi KUA Kecamatan Padakembang khususnya dalam pemberian kualitas mengenai pelayanan pencatatan nikah.

F. Kerangka Pemikiran

Marshall Edward Dimock & Gladys Ogden Dimock (1969) dalam Hidayat, Trisakti dan Suparman (2017:22) mendefinisikan bahwa administrasi publik ialah penyelenggaraan pencapaian tujuan yang diterapkan secara politis. Meskipun demikian, administrasi publik bukan sekedar teknik atau pelaksanaan program-program secara teratur melainkan juga berkenaan dengan kebijakan umum (*policy*) karena di dalam dunia modern, administrasi merupakan pembuat kebijakan pokok di dalam pemerintah, baik sebagai suatu studi maupun sebagai karier, administrasi publik betul-betul sangat praktis karena ia berkenaan dengan usaha-usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama dengan mempergunakan teknik-teknik yang semakin canggih. Selain itupun salah satu praktik dari administrasi publik ialah pelayanan publik.

Menurut Albrecht dalam Ibrahim (2008:2) pelayanan dirumuskan sebagai: *A total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*. Dari rumusan tersebut setidaknya ada integrasi dari tiga hal yang penting yakni: bahwa pelayanan itu pendekatan yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bukannya persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya). Dari rumusan ini terlihat

sekali lagi bahwa pelayanan mempunyai fungsi yang penting dalam kegiatan bisnis atau organisasi.

Administrasi publik memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik, karena teori administrasi publik salah satu praktiknya adalah menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang dua-duanya memiliki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Serta memiliki tujuan pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan lembaga publik yang seharusnya didasarkan pada praktik manajerial, yaitu demi mencapai pelayanan yang berkualitas didasarkan efektif dan efisien.

Bidang pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan itu begitu banyak, dari berbagai kebutuhan masyarakat mengenai sebuah pelayanan publik, salah satu kebutuhan yang juga sangat berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pencatatan nikah yang telah diatur baik secara agama maupun hukum di negara Indonesia dan merupakan suatu kebutuhan penting yang dibutuhkan oleh warga Indonesia. Pencatatan nikah menurut Usman (2017:255) merupakan salah satu prinsip hukum perkawinan nasional yang bersumberkan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan. Dalam peraturan perundang-undangan pernikahan di Indonesia, eksistensi prinsip pencatatan nikah terkait dengan dan menentukan kesahan suatu pernikahan, artinya selain mengikuti ketentuan masing-masing hukum agamanya juga sebagai syarat sahnya suatu pernikahan.

Dasar pemikiran yang peneliti lakukan dalam penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang

Kabupaten Tasikmalaya, diawali dengan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan pencatatan nikah yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Tahun 2019.

Cara untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019 maka harus dilihat terlebih dahulu standar dari pelayanan, apakah telah berjalan dengan semestinya atau tidak. Terlaksananya suatu standar dari pelayanan dapat terlihat dari proses kinerja pegawai KUA sendiri dalam memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya kepada calon pengantin.

Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) yaitu:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya dengan tepat waktu.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu parapelanggan dan merespon permintaan mereka secara tepat, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggannya yang dilayaninya.
- 4) Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- 5) Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang dipergunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kelima indikator itulah yang dapat meningkatkan suatu kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya dan jika indikator diatas diterapkan di setiap instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat maka dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut. Indikator tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Padakembang dan dianggap cocok untuk menjawab permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya khususnya terkait dengan pelayanan pencatatan nikah. Kemudian dengan adanya hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang secara signifikan.

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas pemberian pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019 akan baik jika berdasarkan reliabilitas (*reliability*), bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).