

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis, mengacu pada hasil penelitian terdahulu yang diambil dari beberapa tesis dan jurnal, diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Puji Rahayu (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari kelima variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas layanan KUA Kabupaten Tana Tidung adalah variabel <i>tangible</i> , karena dengan adanya ruang pelayanan yang baik dan memadai maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sedangkan keempat variabel yaitu: <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> merupakan faktor pendukung dalam

				mencapai kepuasan pelayanan masyarakat.
2.	Meldawati (2020)	Kualitas Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa secara umum kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang Baik. Namun secara khusus perlu adanya peningkatan layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melampaui harapan masyarakat.
3.	Puji Rahman (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baiknya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA

				<p>Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin, sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak baik akan membuat kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin rendah.</p>
--	--	--	--	---

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.² Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.³ Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.⁴

Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam

² Fandy Tjiptono (1997) Prinsip-Prinsip *Total Quality* (TQS). Yogyakarta: Andi, h. 29

³ *Ibid*, h. 29

⁴ Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, h. 88

memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.⁵ Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang diterima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Begitu juga dengan layanan yang ada di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok dengan pemberian layanan yang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa KUA tersebut.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman menyatakan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

⁵ Samosir, Z.Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, h. 28

Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility, & accountability*.

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

Levine dalam Dwiyanto mengemukakan *Responsiveness* (daya tanggap) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas, apalagi mendapatkan pelayanan yang sesuai merupakan hakekat dari masyarakat, pada era yang semakin maju ini membuat banyak masyarakat sudah semakin cerdas dan menilai pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. *Responsibility* (tanggung jawab) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. *Accountability* (akuntabilitas) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, KUA Kecamatan Tapos Kota Depok berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada para pelanggannya.

Untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah pada peningkatan kualitas organisasi. Berikut enam prinsip yang sesuai untuk melakukan peningkatan kualitas Wolkins, yaitu:⁶

1. **Kepemimpinan.** Manajemen puncak atau pimpinan berfungsi untuk mengarahkan organisasinya demi peningkatan kualitas produk.
2. **Pendidikan.** Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.
3. **Perencanaan Strategik.** Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. **Review.** Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi.
5. **Komunikasi.** Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi.
6. **Total Human Reward.** *Reward* dan *Recognition* merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas.

Seorang pemimpin atau top management dalam hal ini adalah Kepala KUA yang berperan penting dalam merencanakan program-program yang ada di KUA dan harus mampu menjalin komunikasi baik secara internal maupun eksternal yang artinya Kepala KUA harus mampu menjalin hubungan baik dengan pemerintah daerah agar terjalin hubungan yang harmonis.

Unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Saleh antara lain adalah sebagai berikut ⁷:

1. **Penampilan.** Pelayanan Kantor (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, tutur Bahasa sopan dan ramah.

⁶ Saleh (2010) Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama. Jakarta: Universitas Indonesia, h. 105

⁷ Saleh (2010) Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama. Jakarta: Universitas Indonesia, h. 106

2. Tepat Waktu dan Janji. Petugas pelayanan harus konsisten dengan apa yang diucapkan apabila berjanji dalam sehari selesai harus ditepati waktunya, jangan sampai ingkar janji.
3. Kesiapan Melayani. Konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
4. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.
5. Kesopanan dan Ramah Tamah. Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus sama jangan membeda-bedakan suku, status ekonomi dan kepangkatan seseorang.
6. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan harus transparan dan jujur, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.
7. Kepastian Hukum. Hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.
8. Keterbukaan. Setiap urusan/kegiatan yang memerlukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.
9. Efisien. Efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
10. Biaya. Penentuan biaya secara wajar, transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
12. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit.

Pelayanan di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok perlu memperhatikan berbagai karakteristik agar tercipta pelayanan yang prima. Layanan yang diberikan akan memberikan dampak positif bagi pengguna layanan tersebut, dan pengguna akan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai penelitian yang dilakukan, Gronroos mengajukan enam kriteria yang dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik, yaitu sebagai berikut⁸:

1. *Professionalism and Skills*. Pengetahuan dan keterampilan dibutuhkan untuk memecahkan masalah secara profesional. (*outcome-related criteria*).
2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian dan berusaha membantu memecahkan masalah secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility*. Penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*. Pelanggan berharap kepada penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.
6. *Reputation and Credibility*. Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Kualitas *several* mengandung *tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi; *reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat; *responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat; *assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan; dan *emphaty*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.⁹

⁸ Tjiptono Fandy (2005) Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing, h. 261

⁹ Parasuraman, A., Zeithalm, V., et.al, (1990) *Delivering Quality Service*. The Free Press, Maxwell Macmillan: Canada, h. 42

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir dirumuskan sebagai berikut¹⁰:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pelayanan yang baik atau *excellent service* dicapai dengan memberikan pelayanan dengan sikap saling menghormati dan menghargai pelanggan atau dalam hal ini masyarakat.

2.2.2 Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan masyarakat menentukan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering dikacaukan dengan definisi kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*, yang hanya berbeda menurut siapa penyediaanya dan apa motif pemberian layanannya.

Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai badan publik yang melaksanakan tugas pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dipercayakan kepadanya, dan penerima pelayanan publik adalah individu, masyarakat, penguasa, dan perekonomian yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan pemberian pelayanan publik. Kepuasan publik terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan publik. Harbani Pasolong menemukan bahwa semakin baik tata kelola dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan

¹⁰ Kasmir (2005) Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 39

masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan tersebut.¹¹

Kepuasan pelayanan didasarkan pada Kep./25/M.PAN/2/2004, yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan kepuasan pelanggan dari Cadotte, Wooddroff, dan Jenkins, sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”.¹² Menurut Oliver, kepuasan pelanggan adalah “evaluasi terhadap *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”.¹³ Hal ini diperkuat oleh Cravens bahwa “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing”.¹⁴

Lupiyoadi menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, lima dimensi atribut faktor utama penyedia jasa harus diperhatikan, yaitu¹⁵:

1. Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

¹¹ Harbani Pasolong (2010) *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta, h. 221-222

¹² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, h. 197

¹³ *Ibid*, h. 198

¹⁴ Bunga, T. T. (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan*. Malang: Universitas Brawijaya, h.30

¹⁵ Lupiyoadi, H. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, h. 158

4. Harga. Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Penyedia layanan harus dapat menjaga kualitas produk dan kualitas layanan agar masyarakat pengguna merasa terlayani dengan baik dan puas oleh penyedia layanan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini dapat dicapai dengan beberapa cara yaitu dengan mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapannya, karena dengan mengetahui apa yang diinginkan masyarakat maka staf KUA Kecamatan Tapos Kota Depok dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Sehingga akan berdampak baik bagi KUA dalam menginformasikan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan KUA.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan berbagai macam cara, masing-masing metode tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan.

2.2.3 Layanan Nikah

Pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa. Untuk menjaga keabsahan dan kelangsungannya, maka

pernikahan harus dicatat berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Urusan Agama merupakan kelembagaan yang penting dalam konteks manajemen pengembangan umat Islam Indonesia. KUA merupakan lembaga di Kementerian Agama tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat muslim. Kantor inilah yang memberikan pelayanan kepada umat Islam dalam urusan perkawinan dan pembinaan keluarga muslim agar menjadi keluarga sakinah. Di samping itu, kantor ini bersama-sama dengan Pengadilan Agama sebagai partner juga memberikan pelayanan talak, rujuk, dan masalah waris. Bahkan masalah pembinaan umat secara umum, kantor ini memiliki kewenangan untuk terlibat, seperti ibadah haji, pendidikan agama dan keagamaan, serta kerukunan umat beragama. Dilihat dari posisinya yang demikian, dapat diperkirakan bahwa kedudukan KUA sangat strategis dalam pembinaan kehidupan sosial keagamaan masyarakat Muslim secara luas.

Tujuan pernikahan menurut ajaran Islam antara lain untuk:

1. Menyempurnakan pengamalan agama: pernikahan adalah perintah Agama Islam yang harus dijalankan oleh manusia yang mampu berkeluarga.
2. Menjaga kehormatan: melalui pernikahan, dorongan seksual yang cukup kuat di usia dewasa akan dapat terkendali, sehingga kehormatan seseorang tetap terjaga.
3. Menggapai ketenangan, kecintaan dan kasih sayang: pernikahan diharapkan dapat memberikan ketentraman jiwa, memupuk jalinan cinta dan saling memberikan kasih sayang di antara pasangan dan anggota keluarga lainnya.
4. Melestarikan keturunan; melalui pernikahan diharapkan akan melahirkan keturunan yang sholeh/sholehah.

Suatu pernikahan dianggap sah apabila terpenuhi Rukun Nikah sebagai berikut:

1. Calon pengantin laki-laki dan perempuan.
2. Wali (dari calon mempelai perempuan).
3. Dua orang saksi yang adil (laki-laki).
4. Ijab dari pihak wali calon mempelai perempuan atau wakilnya.

5. Kabul dari calon mempelai laki-laki atau wakilnya.

Syarat Nikah suatu pernikahan adalah sebagai berikut:

1. Syarat calon suami: Islam, Laki-Laki, tidak dipaksa, tidak beristri 4 orang, bukan mahrom calon istri, tidak punya istri yang haram dimadu dengan calon istri, mengetahui calon istri tidak haram dinikahi dan tidak sedang ihram haji dan umrah.
2. Syarat calon istri: Islam, Wanita, telah memberi izin kepada wali untuk menikahnya, tidak bersuami dan tidak dalam iddah, bukan mahram calon suami, sudah pernah dilihat calon suami dan tidak dalam ihram haji dan umrah.
3. Syarat wali: Islam, baligh, berakal, tidak dipaksa, terang laki-lakinya, adil, tidak sedang ihram haji dan umrah, tidak dicabut haknya dalam menguasai harta bendanya oleh pemerintah (mahjur bissafah), dan tidak rusak pikirannya karena tua,dsb.
4. Syarat saksi: Islam, laki-laki, baligh, berakal, adil, mendengar (tidak tuli), melihat (tidak buta), tidak bisu, tidak pelupa, menjaga harga diri, mengerti maksud ijab Kabul, tidak merangkap menjadi wali.
5. Ijab Kabul: ijab dari pihak wali perempuan.

Sebelum menikah juga harus melakukan pendaftaran pernikahan agar pernikahan sah secara hukum dan agama. Jika beragama Islam, bisa melakukan pendaftaran pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). Yang harus dilakukan untuk melakukan pendaftaran KUA, yaitu:

1. Tentukan Terlebih Dahulu Lokasi Akad Nikah Hal pertama yang harus dilakukan adalah menentukan lokasi akad nikah. Karena lokasi ini akan menentukan surat-surat yang akan dibutuhkan nantinya. Jika melangsungkan akad nikah di luar domisili, harus menyiapkan surat rekomendasi dari KUA yang terletak di domisili.
2. Siapkan Dokumen yang Diperlukan Setelah itu, siapkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebelum melakukan pendaftaran di KUA. Jika dokumen sudah lengkap, bisa langsung mendaftarkan diri ke KUA.

Melaksanakan pernikahan dengan lancar dan biaya yang ringan adalah hal yang diinginkan oleh sepasang calon suami dan istri. Hambatan yang sering terjadi saat menikah adalah permasalahan biaya. Namun, permasalahan tersebut seharusnya dapat diatasi oleh calon mempelai. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah menikah di KUA, dikarenakan gratis tanpa dipungut biaya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama, menikah di KUA tidak dipungut biaya. Peraturan tersebut tentunya menjadi salah satu sarana yang memudahkan dan meringankan calon pasangan dalam melaksanakan pernikahan. Sementara itu, peraturan tersebut hanya berlaku saat jam kerja Kantor Urusan Agama. Sementara itu, jika diluar jam kerja akan dikenakan tarif sebesar Rp.600.000. Berikut ini Syarat, Biaya dan Prosedur nikah di KUA.

Calon pengantin bisa datang langsung ke KUA Kecamatan untuk mendaftarkan pernikahannya, dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

1. Surat keterangan untuk nikah (model N1)
2. Surat keterangan asal-usul (model N2)
3. Surat persetujuan mempelai (model N3)
4. Surat keterangan tentang orang tua (model N4)
5. Surat pemberitahuan kehendak nikah (model N7)
6. Apabila calon pengantin berhalangan, pemberitahuan nikah dapat dilakukan oleh wali atau wakilnya.
7. Bukti imunisasi TT1 calon pengantin wanita, Kartu imunisasi, dan Imunisasi TT II dari Puskesmas setempat.
8. Surat izin pengadilan apabila tidak ada izin dari orangtua/wali.
9. Pas foto ukuran 3 x 2 sebanyak 3 lembar.
10. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun dan bagi calon isteri yang belum berumur 16 tahun.
11. Bagi anggota TNI/POLRI membawa surat izin dari atasan masing-masing.
12. Surat izin Pengadilan bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang.

13. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989.
14. Surat keterangan tentang kematian suami/istri yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah atau pejabat berwenang yang menjadi dasar pengisian model N6 bagi janda/duda yang akan menikah.

Jika beberapa dokumen diatas sudah lengkap, maka calon pasangan bisa langsung melakukan proses pengurusan surat nikah ke KUA. Selain itu, ada beberapa data diri/dokumen yang harus dilampirkan untuk mengurus surat nikah.

1. Prosedur Bagi Calon Suami yaitu: Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N1, N2, N3 & N4, datang ke KUA setempat untuk mendapatkan surat pengantar/rekomendasi nikah (Jika calon Istri beralamat lain daerah/Kecamatan), Jika calon Istri se daerah/Kecamatan, berkas calon Suami diserahkan ke pihak calon Istri. Lampiran: Fotokopi KTP, akte Kelahiran & C1 (Kartu KK), pas photo 3 x 4 = 2 lembar, jika calon Istri luar daerah, pas photo 2 x 3 = 5 lembar, jika calon istri sedaerah/Kecamatan.
2. Prosedur Bagi Calon Istri yaitu: Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Balangko N1, N2, N3 & N4, datang ke KUA setempat untuk mendaftarkan nikah dan pemeriksaan administrasi (bersama Wali dan calon Suami), Calon Suami & Calon Istri sebelum pelaksanaan nikah akan mendapatkan Penasihatan Perkawinan dari BP4. Lampiran: Fotokopi KTP, akte kelahiran & C1 (Kartu KK), fotokopi Kartu Imunisasi TT, pas photo latar biru ukuran 2 X 3 masing-masing 5 lembar, akta cerai dari PA bagi janda/ duda cerai, dispensasi PA bila usia kurang dari 16 dan 19, izin atasan bagi anggota TNI/ POLRI, surat keterangan kematian Ayah bila sudah meninggal, surat keterangan Wali jika Wali tidak sealamat dari Kelurahan setempat, dispensasi Camat bila kurang dari 10 hari, N5 (surat ijin orang tua) bila usia caten kurang dari 21 tahun, N6 (Surat Kematian suami/istri) bagi janda/duda meninggal dunia.

Biaya Nikah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun

2004 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Agama: Nikah/Rujuk dilaksanakan di :

1. Kantor KUA pada hari dan jam kerja: Rp0,- (gratis)
2. Luar Kantor dan atau di luar hari dan jam kerja: Rp600.000,-

Alur atau tata cara prosesi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai berikut:

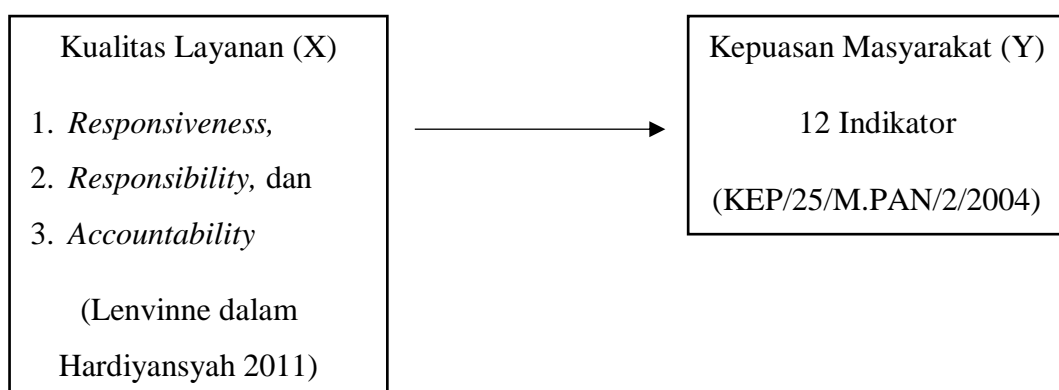
1. Mendatangi ketua RT untuk mengurus surat pengantar ke Kelurahan/Desa.
2. Mendatangi Kelurahan/Desa untuk mengurus surat pengantar nikah ke Kantor Urusan Agama.
3. Jika pernikahan dilakukan kurang dari 10 hari dari waktu pendaftaran.
4. Harus minta keterangan dispensasi dari Kecamatan.
5. Membayar biaya akad nikah jika lokasi dilakukan di luar KUA, Menyerahkan bukti pembayaran ke KUA.
6. Mendatangi Kantor Urusan Agama tempat dilaksanakannya akad nikah untuk melakukan pemeriksaan surat-surat dan data calon pengantin beserta wali nikah.
7. Melaksanakan akad nikah sesuai dengan tempat dan waktu yang telah disetujui sebelumnya.
8. Melunasi Biaya Pernikahan jika menikah di luar jam kerja.
9. Mengecek keaslian buku nikah.

2.3 Kerangka Analisis

Kerangka analisis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Skema Kerangka Analisis



Mengacu pada kerangka analisis penelitian ini, teori Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011) bahwa kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *responsibility* (tanggung jawab) dan *accountability* (akuntabilitas). Sedangkan teori kepuasan masyarakat menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 terdiri dari 12 indikator, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan/kompetensi, keadilan mendapat pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Tiga dimensi kualitas layanan nikah kemudian akan dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri dari tujuh dimensi dan dibuat definisi operasional yang sesuai dengan objek penelitian di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok.

2.4 Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat dua hipotesis yang dikemukakan, yaitu sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.