
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI NIKAH TERHADAP
KEPUASAN CALON PENGANTIN DI KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) MEDAN TEMBUNG**

Najwa Novia Ulfa Samosir¹⁾, Jainatin Halomoan Harahap²⁾, Afrizal Rambe³⁾

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
e-mail: najwanoviaulfasamosir@gmail.com¹⁾, jainatinhrp@gmail.com²⁾,
rizalrambey4@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Pelayanan administrasi nikah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai unit kerja Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan calon pengantin sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi nikah terhadap kepuasan calon pengantin di Kantor Urusan Agama (KUA) Medan Tembung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh calon pengantin yang mendaftarkan pernikahan di KUA Medan Tembung, dengan sampel sebanyak 60 responden yang ditentukan melalui teknik random sampling. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert yang mengukur dimensi kualitas pelayanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon pengantin. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi nikah perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap KUA.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi nikah, kepuasan calon pengantin, KUA.

ABSTRACT

Marriage administration services are one of the public services provided by the Office of Religious Affairs (KUA) as a technical unit of the Ministry of Religious Affairs that directly interacts with the community. The quality of services provided greatly determines the satisfaction level of prospective brides and grooms as service users. This study aims to determine the effect of the quality of marriage administration services on the satisfaction of prospective brides and grooms at the Office of Religious Affairs (KUA) Medan Tembung. This research uses a quantitative approach with an associative research design. The population consists of all prospective brides and grooms who registered their marriage at

KUA Medan Tembung, with a sample of 60 respondents selected through random sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire measuring service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was conducted using simple linear regression. The results indicate that the quality of marriage administration services has a positive and significant effect on the satisfaction of prospective brides and grooms. Therefore, improving service quality is essential to enhance public satisfaction and trust in KUA services.

Keywords: service quality, marriage administration, customer satisfaction, KUA.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah, karena mencerminkan sejauh mana negara hadir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lembaga pemerintah di bawah Kementerian Agama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan keagamaan, khususnya pelayanan administrasi nikah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan administrasi nikah yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kemudahan, kejelasan, dan kepastian hukum bagi calon pengantin (Hardiyansyah, 2018).

Kepuasan calon pengantin sebagai pengguna layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna jasa. Pelayanan yang cepat, transparan, ramah, dan profesional akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang lambat, berbelit, dan kurang informatif dapat menurunkan tingkat kepuasan.

KUA Medan Tembung merupakan salah satu KUA dengan jumlah pendaftaran nikah yang relatif tinggi setiap tahunnya. Kondisi ini menuntut aparat KUA untuk memberikan pelayanan administrasi nikah yang optimal. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan administrasi nikah terhadap kepuasan calon pengantin di KUA Medan Tembung.

2. Landasan Teori

1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Lupiyoadi (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono, 2019). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan administrasi nikah di KUA.

1.2 Kepuasan Calon Pengantin

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu layanan dengan kinerja layanan yang

diterima (Kotler & Keller, 2019). Kepuasan calon pengantin menggambarkan tingkat penilaian mereka terhadap pelayanan administrasi nikah yang diberikan oleh KUA.

Dalam pelayanan administrasi nikah, kepuasan calon pengantin dapat dilihat dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap dan kompetensi petugas. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan calon pengantin.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan administrasi nikah, sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan calon pengantin. Populasi penelitian adalah seluruh calon pengantin yang mendaftarkan pernikahan di KUA Medan Tembung. Sampel penelitian berjumlah 60 responden yang diambil menggunakan teknik random sampling.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon pengantin.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden calon pengantin yang mendaftarkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Medan Tembung, diperoleh gambaran umum mengenai kualitas pelayanan administrasi nikah dan tingkat kepuasan calon pengantin. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan administrasi nikah di KUA Medan Tembung. Dimensi keandalan memperoleh skor rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi nikah dinilai telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mampu memberikan kepastian waktu dan kejelasan proses kepada calon pengantin. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa petugas KUA memberikan informasi yang jelas serta memproses administrasi nikah secara tepat dan akurat.

Dimensi daya tanggap juga memperoleh penilaian yang baik. Responden menilai bahwa petugas KUA cukup responsif dalam memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, serta membantu calon pengantin ketika mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Sikap sigap dan kesediaan petugas dalam melayani masyarakat menjadi faktor penting yang mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi nikah.

Selanjutnya, pada dimensi jaminan, responden merasa yakin dan aman terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Medan Tembung. Kompetensi petugas, sikap sopan, serta pemahaman terhadap aturan pernikahan memberikan rasa percaya kepada calon pengantin. Hal ini menunjukkan bahwa aspek profesionalitas aparatur KUA telah memberikan kontribusi positif terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Dimensi empati menunjukkan bahwa petugas KUA mampu memberikan perhatian secara individual kepada calon pengantin. Responden menilai bahwa petugas bersikap ramah, santun, dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sikap empatik ini menjadi nilai tambah dalam pelayanan publik, karena calon pengantin merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik.

Sementara itu, pada dimensi bukti fisik, responden menilai bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi nikah di KUA Medan Tembung berada pada kategori cukup baik. Kondisi ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta kenyamanan ruang tunggu dinilai sudah memadai, meskipun sebagian responden masih mengharapkan adanya peningkatan pada aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas pendukung.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon pengantin. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan administrasi nikah yang diberikan oleh KUA Medan Tembung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan calon pengantin.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan calon pengantin. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks KUA Medan Tembung, pelayanan administrasi nikah yang dilaksanakan secara profesional, responsif, dan transparan mampu memenuhi harapan calon pengantin.

Dimensi keandalan menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan calon pengantin. Pelayanan yang sesuai prosedur, tepat waktu, dan minim kesalahan administratif memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Tjiptono (2019) yang menegaskan bahwa keandalan merupakan inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji pelayanan.

Selain itu, daya tanggap dan empati petugas juga berkontribusi besar terhadap kepuasan calon pengantin. Sikap ramah, kesediaan membantu, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Menurut Lupiyoadi (2017), pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan akan meningkatkan kepuasan dan citra organisasi penyedia layanan.

Dimensi jaminan turut memperkuat kepuasan calon pengantin melalui rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan administrasi nikah. Kompetensi petugas dan kepastian hukum yang diberikan oleh KUA menjadi faktor penting dalam pelayanan pernikahan yang bersifat formal dan sakral. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2019) yang menyatakan bahwa rasa percaya dan keyakinan terhadap penyedia jasa merupakan determinan utama kepuasan pelanggan.

Meskipun secara umum kualitas pelayanan dinilai baik, dimensi bukti fisik masih perlu mendapat perhatian lebih. Peningkatan fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta pemanfaatan teknologi informasi dapat semakin meningkatkan kepuasan calon pengantin. Oleh karena itu, KUA Medan Tembung perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sarana dan prasarana pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah bukan hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi KUA. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, KUA Medan Tembung dapat mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan administrasi nikah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon pengantin di KUA Medan Tembung. Oleh karena itu, KUA diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur, dan perbaikan sarana prasarana.

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah menambahkan variabel lain seperti kepercayaan dan loyalitas masyarakat untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. Pearson Education.

Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:

Andi.