

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA SUNGAI DURI KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:

Dinda Herwayanti^{1*}

NIM : E1011131039

Lina Sunyata², Rasidar²

*Email: dinda@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pernikahan Kantor Urusan Agama Sungai Duri Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif jenis penelitian deskriptif. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik adalah: 1) Tangibles (berwujud): Kesimpulannya yaitu fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang masih kurang memadai dan juga peralatan pendukung yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan kepada masyarakat masih belum mencukupi. 2) Realibility (kehandalan): kesimpulannya kualitas sumber daya manusia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang cukup baik. Hal ini diketahui berdasarkan penilaian kualitas sumber daya manusia yang dinilai cukup baik pada indikator *competence* (kompetensi), *credibility* (kredibilitas), kejelasan aparatur pelayanan publik, tapi kedisiplinan aparatur pelayanan publik harus bisa lebih baik lagi. 3) Responsivess (ketanggapan): kesimpulannya adalah respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. 4) Assurance (jaminan): kesimpulannya adalah dalam pelayanan pernikahan masih adanya diskriminasi bagi penerima layanan jika ada kerabat atau klien maka akan di lakukan terlebih dahulu sehingga dimensi keadilan masih kurang baik. 5) Emphaty (Empati) : kesimpulannya adalah kepedulian dan sikap perhatian petugas kepada masyarakat belum terwujud dengan baik. Saran untuk kedepannya agar Pihak Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dapat terus meningkatkan pelayanan pernikahan menjadi lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang misalnya dengan terus meningkatkan kualitas pegawai maupun melengkapi sarana prasaran serta fasilitas fisik yang lebih memadai.

Kata Kunci: KUA, Kualitas, Pelayanan, Pernikahan.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagai daerah yang otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini dijelaskan dengan jelas Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah mengenai pelaksanaan terbentuknya Daerah Otonom yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa setiap Pemerintahan Kabupaten atau Kota memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri tanpa ada campur tangan dari pemerintah pusat. Dengan demikian Kabupaten atau Kota memperoleh hak otonomi daerah yang seluas-luasnya untuk meningkatkan dan memajukan daerah masing-masing berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut. Indonesia merupakan negara yang mempunyai banyak penduduk yang semua penduduknya membutuhkan pelayanan, diantaranya merupakan pelayanan publik. Penduduk

yang bisa disebut sebagai masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dari birokrat. Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat cenderung berbelit-belit, lambat dan mahal. Birokrasi atau yang biasa sering disebut birokrat dalam pengertian yang netral menurut Santoso 1993 (dalam Waluyo 2007) diartikan sebagai, “Keseluruhan pejabat negara di bawah pejabat politik atau keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif atau setiap organisasi yang berskala besar (every big organization is bureaucrazy).

Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 memberikan penjelasan tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia terdapat banyak jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan batasan pada jenis pelayanan publik yang diberikan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang identifikasi masalahnya adalah:

1. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat tentang akta perkawinan
2. Adanya persyaratan yang menghambat proses.
3. Letak Geografis Kecamatan terdiri dari beberapa desa dan dusun yang masing-masing memiliki letak geografis yang berbeda-beda, hal ini membuat masyarakat enggan untuk menempuh perjalanan yang jauh hanya untuk berurusan ke kecamatan maupun ke kabupaten

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka untuk terarahnya suatu pembahasan di dalam penelitian ini, perlu adanya fokus penelitian, yaitu sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Pernikahan Kantor Urusan Agama Sungai Duri Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang”.

4. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka, permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pernikahan Kantor Urusan Agama Sungai Duri Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang“?

5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pernikahan Kantor Urusan Agama Sungai Duri Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang.

6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut: manfaat penelitian ini adalah memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi Negara khususnya tentang Kualitas Pelayanan Pernikahan Kantor Urusan Agama Sungai Duri Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan

pemerintahan. pelayanan memiliki tiga makna:

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang;
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan haruslah memenuhi kualitas pelayanan secara teoritis, tujuan, pelayanan publik, pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinabela 2006, 121) :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan

yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Realibility* (kehandalan):

kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsivess* (Ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (jaminan):

kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Alur Pikir Penelitian

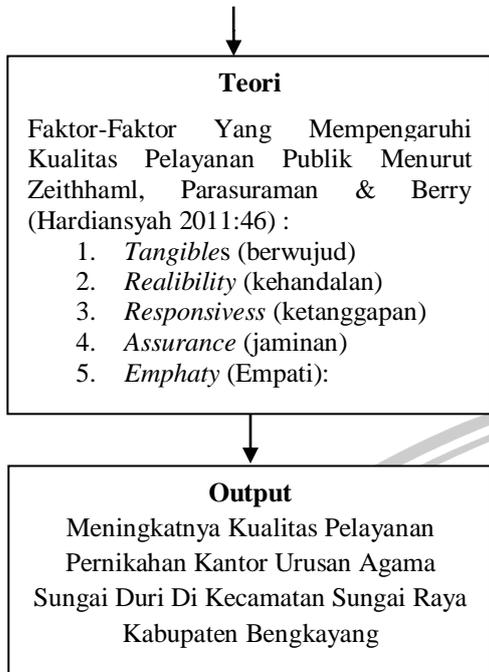
Kerangka Pikir

Judul

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Sungai Duri Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang

Masalah Penelitian

1. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat tentang akta perkawinan
2. Adanya persyaratan yang menghambat proses.
3. Letak Geografis Kecamatan terdiri dari beberapa desa dan dusun yang masing-masing memiliki letak geografis yang berbeda-beda, hal ini membuat masyarakat enggan untuk menempuh perjalanan yang jauh hanya untuk berurusan ke kecamatan maupun ke kabupaten.



Sumber: Data Olahan Penulis

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya

kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*),
2. Memaparkan (*display*)
3. Penyimpulan (*verifikasi*)

D. PEMBAHASAN

1. *Tangibles* (berwujud)

Berwujud adalah merupakan sifat dari pelayanan yang paling utama, Salah satu faktor yang mendukung pelayanan yang prima adalah sarana dan prasarana. Pelayanan dapat berwujud dengan adanya sarana dan prasarana tersebut mencakup fasilitas fisik serta peralatan yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang masih kurang baik. Akan tetapi mendingan dari tahun lalu karena telah

dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

Fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang masih dikatakan kurang nyaman tetapi lingkungan yang senantiasa dijaga kebersihannya bisa menjadi nilai plus bagi masyarakat dan pegawai. Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang juga menyediakan tempat sampah di beberapa lokasi.

Terkait dengan fasilitas fisik di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang sudah cukup memadai. Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang telah menyediakan fasilitas fisik yang memadai seperti ruang tunggu dalam jumlah yang cukup dan toilet yang senantiasa dijaga kebersihannya.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan tuntutan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik. Setiap aparatur berkompetensi agar mendapatkan prestasi yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait

dengan pengetahuan para pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan, menunjukkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang memiliki pengetahuan yang memadai dan berpengalaman serta sudah berpengalaman untuk melakukan tugas tersebut.

Pegawai yang memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang memiliki pengetahuan yang memadai serta telah terbiasa mengerjakan tugas tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Terkait dengan pengetahuan para pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan cukup baik karena ditunjang dengan latar belakang pendidikan yang memadai serta pengalaman kerja yang cukup lama.

Selain itu terkait keterampilan para pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam

memberikan pelayanan Akta perkawinan, menunjukkan bahwa dalam Prosedur Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan sudah cukup memadai tapi perlu di perbaiki lagi supaya lebih baik. Pengalaman kerja yang memadai telah mendukung keterampilan kerja mereka baik yang mencakup alur kerja, prosedur pelayanan, persyaratan Prosedur Pelayanan Pernikahan serta tata cara dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang berasal dari berbagai kalangan.

3. Responsivess (ketanggapan)

Penerapan Prinsip Responsivitas atau *Responsiveness* adalah merupakan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Kesediaan yang dimaksud tentu tidak kesediaan yang dilakukan secara sadar dan tidak karena merasa terpaksa. Respon yang didasarkan pada kesadaran dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak penerima layanan. Dari ketiga jenis fungsi pemerintahan tersebut, tampaknya fungsi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi semakin menonjol dan banyak

mendapat sorotan publik, karena masih terdapat sejumlah kelemahan yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintahan daerah masih belum optimal. Padahal, untuk menyelenggarakan pelayanan yang optimal, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik yang optimal.

Terkait dengan kejelasan pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Akta perkawinan, menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang telah menerapkan kejelasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memberikan respon yang baik terhadap setiap keluhan maupun persoalan terkait penyelesaian Prosedur Pelayanan pernikahan . Oleh karena itu, sejauh ini belum ada masalah serius terkait tuntutan, kritik atau komplain dari masyarakat terkait dengan pelayanan pernikahan.

Pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang kurang menerapkan kejelasan dalam memberikan Pelayanan Pernikahan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan sikap mereka yang kurang ramah terhadap setiap keluhan dari masyarakat tetapi mereka segera melakukan perbaikan.

Kedisiplinan aparatur pelayanan publik meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Terkait dengan kedisiplinan pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan, menunjukkan dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya tingkat kedisiplinan waktu dan kedisiplinan perbuatan yang belum baik dalam memberikan pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah sebuah bentuk tanggung jawab aparatur pelayanan publik yaitu kejelasan wewenang dan kewajiban aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan sejauh

mana tanggung-jawab pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan, menunjukkan bahwa tanggung-jawab petugas di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan kurang baik. Hal ini ditunjukkan mereka dengan kurang memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat.

Terkait tanggungjawab pegawai Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang cukup baik. Tetapi hal ini kurang didukung dengan kurang kehati-hatian dan ketelitian mereka dalam membuat Pelayanan pernikahan sehingga masih salah dalam pendataan .

Kemampuan aparatur pelayanan publik meliputi kemampuan secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya serta kemampuan untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Terkait dengan kemampuan pegawai di Kantor Urusan Agama

Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan.

Selain itu kecepatan Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang perlu ditingkatkan sehingga Prosedur Pelayanan Pernikahan bisa diselesaikan dalam waktu satu hari.

Selanjutnya keadilan aparatur pelayanan publik yaitu penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Terkait dengan sejauh mana keadilan pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan, menunjukkan bahwa petugas Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan telah menerapkan prinsip keadilan, yakni dengan memberikan pelayanan sesuai dengan antrian tanpa membedakan status social masyarakat.

Terkait dengan kesopanan dan keramahan pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan, menunjukkan bahwa pegawai di Kantor

Urusan Agama Kabupaten Bengkayang telah menerapkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasakan kenyamanan.

Sikap kejujuran yang harus dimiliki setiap pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan. Terkait dengan sejauhmana kejujuran pegawai di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan telah menerapkan prinsip kejujuran, yakni dengan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sejauh ini belum ada keluhan dari pimpinan terkait dengan kejujuran pegawai bagian layanan Pelayanan pernikahan . Hal ini menunjukkan adanya kredibilitas pegawai yang cukup baik pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang dalam memberikan pelayanan pernikahan.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen atau masyarakat, mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon. Kantor Urusan

Agama Kabupaten Bengkayang menunjukkan bahwa pegawai sudah memaksimalkan pelayanan supaya diterima baik oleh masyarakat dan melayani dengan sikap ramah. Dalam hal ini empati dibagian pelayanan pernikahan sebaiknya ditingkatkan lagi supaya masyarakat merasa nyaman saat meminta pelayanan di Dinas dan merasa bahwa mereka layak mendapatkan pelayanan yang setara tanpa Diskriminasi.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan bab-bab sebelumnya maka yang dapat peneliti simpulkan yaitu :

1. *Tengibles* (berwujud) yaitu fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang masih kurang memadai dan juga peralatan pendukung yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan Pelayanan Pernikahan kepada masyarakat masih belum mencukupi.
2. *Realibility* (kehandalan) yaitu kualitas sumber daya manusia di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang cukup baik. Hal ini diketahui

berdasarkan penilaian kualitas sumber daya manusia yang dinilai cukup baik pada indikator *competence* (kompetensi), *credibility* (kredibilitas), kejelasan aparatur pelayanan publik, tapi kedisiplinan aparatur pelayanan publik harus bisa lebih baik lagi, tanggung jawab aparatur pelayanan publik ditingkatkan, kemampuan aparatur pelayanan publik harus bisa di handalkan dan mampu bekerja, kecepatan aparatur pelayanan publik, keadilan aparatur pelayanan publik, serta kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan publik.

3. *Responsivess* (ketanggapan) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, Katanggapan aparatur pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang harus ditingkatkan agar bisa terselenggarakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu dengan adanya kepastian aparatur yang

berwenang dan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan dan persoalan.

4. *Assurance* (jaminan) dalam bentuk Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan pernikahan masih adanya diskriminasi bagi penerima layanan jika ada kerabat atau klien maka akan di lakukan terlebih dahulu sehingga dimensi keadilan masih kurang baik.

5. *Empathy* (Empati) kepedulian dan sikap perhatian serta ramah kepada masyarakat membuat nilai baik dari penilaian empati bagi pegawai. Semoga selalu di tingkatkan lagi agar masyarakat menjadi lebih nyaman ketika meminta pelayanan.

2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu

1. Pihak Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan

pernikahan menjadi lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang misalnya dengan terus meningkatkan kualitas pegawai maupun melengkapi sarana prasaran serta fasilitas fisik yang lebih memadai.

2. Para petugas di Kantor Urusan Agama Kabupaten Bengkayang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pribadinya baik dengan meningkatkan kompetensi dengan mengikuti sejumlah pelatihan maupun terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan akta perkawinan, hendaknya pimpinan dapat memberikan penghargaan kepada pada bawahannya yang berprestasi dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga akan memberikan semangat bagi para bawahan untuk menjalankan kinerja yang diembannya. Dan pimpinan perlu meningkatkan bimbingan dan pembinaan untuk memaksimalkan perilaku bawahan

demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga peran dan kinerja dalam upaya pemenuhan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan lebih di utamakan

F. Referensi

- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Lukman, sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN pres.
- Moenir H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Moleong, J Lexsy, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, remaja Rodakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: PT. Alumni.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yokyakarta.