



p-ISSN: 2460-6294
e-ISSN: 2528-553X

Jurnal SMART

Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi

Volume 02 No. 02, Desember 2016

Pesan Kerukunan Cerita Lisan Masyarakat
Tengger Desa Ngadas Kabupaten Malang
Joko Tri Haryanto

Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Kiai
dalam Pemberdayaan Kehidupan Beragama
di Purworejo, Jawa Tengah
Sulaiman

Fungsi Masjid Sendang Duwur sebagai
Wujud Akulturasi Budaya
Novita Siswayanti

Kekerasan dalam Rumah Tangga dan Peran
Lembaga Agama di Banyumas Jawa Tengah
Umi Muzayanah

Peran Sugesti bagi Orang Kalang dalam
Melestarikan Tradisi Kalang
di Desa Lumansari, Kendal
Nur Laili Noviani

Sejarah dan Strategi Dakwah
Ikhwanul Muslimin
Novi Maria Ulfah

Implementasi Bimbingan Manasik Haji
oleh Kantor Kementerian Agama
di Kabupaten Gorontalo
M. Taufik Hidayatulloh

Kedudukan Qaul Sahabat dalam Istinbat
Hukum Islam (Analisis Komparatif Pemikiran
Ibnu Hazm dan Wahbah az-Zuhaili)
M. Alim Khoiri

Kualitas Pelayanan Pernikahan
oleh KUA di Kabupaten Tegal
Lilam Kadarin Nuriyanto

Ecosophy Islam: Studi Tematis-Kontekstual
Nilai-nilai Etika Lingkungan dalam Islam
Rusmadi Rusmadi

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang

Jurnal
SMART

Volume
02

No.
02

Hlm.
131-248

Semarang
Desember 2016

p-ISSN
2460-6294

e-ISSN
2528-553X

p-ISSN: 2460-6294

e-ISSN : 2528-553X

Jurnal **SMaRT**

Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi

Volume 02 Nomor 02, Desember 2016

Jurnal SMaRT diterbitkan oleh Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang dengan tujuan sebagai media penyebarluasan dan pertukaran informasi dan data hasil penelitian dan pengembangan (kelitbangan) bidang sosial keagamaan dari para peneliti dan akademisi. Tema tulisan berkaitan dengan permasalahan kehidupan keagamaan, pendidikan agama & keagamaan, serta lektur & khazanah keagamaan. Jurnal SMaRT terbit dua kali setahun, pada bulan Juni dan Desember.

PENANGGUNG JAWAB

Kepala Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang

MITRA BESTARI (*REVIEWER*)

Prof. (R). Dr. Koeswinarno, M.Hum. (Antropologi/BLA Semarang)

Prof. Dr. Tri Marhaeni Puji Astuti, M.Hum. (Antropologi dan Pendidikan/UNNES Semarang)

Dr. David Samiyono, MTS., MSLS. (Antropologi Agama/UKSW Salatiga)

Dr. Sulaiman, M.Ag. (Lektur Keagamaan Islam/UIN Walisongo)

Dr. Muh. Soehadha, M.Hum. (Antropologi/UIN Sunan Kalijaga)

Dr. Zakiyyudin Baidhawi (Pendidikan Agama/IAIN Salatiga)

PEMIMPIN REDAKSI (*EDITOR IN CHIEF*)

Drs. Wahab, M.Pd. (Pendidikan Agama)

REDAKTUR PELAKSANA (*MANAGING EDITOR*)

Joko Tri Haryanto, S.Ag., MSI. (Agama dan Masyarakat)

DEWAN REDAKSI (*SECTION EDITOR*):

Drs. Wahab, M.Pd. (Pendidikan Agama)

Dra. Hj. Marmiati Mawardi, M.Si. (Agama dan Masyarakat)

Drs. Mulyani Mudis Taruna, M.Pd. (Pendidikan Agama)

Joko Tri Haryanto, S.Ag., MSI. (Agama dan Masyarakat)

Mochammad Lukluil Maknun, M.A. (Agama dan Tradisi Keagamaan)

Nurul Huda, S.Th.I. (Agama dan Tradisi Keagamaan)

SEKRETARIS REDAKTUR (*ASISTANT MANAGING EDITOR*)

Setyo Boedi Oetomo, S.Pd. (Agama dan Tradisi Keagamaan)

SEKRETARIAT

Lilam Kadarin Nuriyanto, SE., MM. (Agama dan Tradisi Keagamaan/*Administrator*)

Putri Aziza Desy Asriana, S.Hum. (*Administrator*)

Muhammad Purbaya, S.Kom. (*IT Support*)

Fathurozi, S.Sos.I. (*Layouter*)

ALAMAT REDAKSI (*ADDRESS*)

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang

Jl. Untung Suropati Kav. 70 Bambankerep, Ngaliyan, Semarang - Jawa Tengah

Telephone (024) 7601327, Facsimile (024) 7611386;

E-mail: smartjurnal.blas@gmail.com;

Website: <http://blasemarang.kemenag.go.id/journal/index.php/smart>

PENGANTAR REDAKSI

Alhamdulillah. Teriring rasa syukur kepada Tuhan yang Mahakuasa, segenap dewan redaksi kembali mempersembahkan Jurnal SMaRT di hadapan sidang pembaca. Jurnal SMaRT edisi Volume 02 nomor 02, Desember 2016 ini digarap dengan standar manajemen jurnal elektronik melalui aplikasi *Open Journal System* (OJS). Setiap artikel akan diberikan nomor DOI (*Digital Object Identifier*) karena jurnal SMaRT ini terdaftar sebagai anggota Crossref. Dengan demikian, jurnal ini akan menjangkau pembaca yang lebih luas dan memudahkan akses bagi pembaca.

Edisi ini menampilkan sepuluh artikel yang berbasis hasil penelitian. Isu yang diangkat pada edisi ini berkaitan dengan tema tradisi, pelayanan, dan pemikiran dalam perspektif keagamaan. Pada tulisan-tulisan awal memuat tema tradisi-tradisi yang tumbuh, berkembang, dan lestari di masyarakat. Tradisi yang dilestarikan oleh masyarakat memiliki peranan penting bagi pemilik budaya, di antaranya adalah peran tradisi sebagai kohesi sosial. Tulisan Joko Tri Haryanto tentang tradisi lisan di masyarakat Tengger menemukan bahwa dalam cerita yang melatarbelakangi Tradisi Kasada dan Tradisi Karo memuat norma sosial yang membangun kerukunan masyarakat Tengger yang berbeda agama.

Tradisi tak jarang berfungsi sebagai jembatan interaksi sosial antarwarga yang berbeda budaya. Kearifan elit sosial, terutama tokoh agama dalam memperkenalkan agama sangat berpengaruh terhadap penerimaan agama tersebut di masyarakat. Hal ini diulas dalam artikel Novita Siswayanti. Penulis mengungkapkan fungsi masjid Sendang Duwur di Lamongan sebagai arena akulturasi budaya. Aktivitas masjid Sendang Duwur tidak saja sebagai tempat ibadah tetapi juga menjadi medan pertemuan budaya yang mempertemukan tradisi Islam dengan tradisi pra-Islam. Tradisi pra-Islam seperti tradisi *bancaan* sebagai wujud *selamatan* atau *wilujengan* karmi tetap dipertahankan dan dilaksanakan di masjid tersebut sejak pendirian awalnya oleh Sunan Sendang Duwur. Selain tradisi *bancaan* (makan bersama) dan pertunjukan seni *terbang jidor*, rebana dengan pembacaan *shalawat* dan *barzanji* berlanggam Bahasa Jawa dalam rangka menyambut Hari-hari Besar Islam.

Persentuhan antarbudaya juga memungkinkan munculnya budaya baru atau varian dari praktik budaya besarnya. Pertemuan budaya Jawa pra-Islam dengan budaya Islam juga memunculkan varian baru, seperti pada fenomena masyarakat Kalang. Nur Laili Noviani mengulas fenomena Islam *Kalang* di Kabupaten Kendal yang masih kuat memegang praktik-praktik tradisi pra-Islam, seperti tradisi *sayut*, *obongan*, dan *ewuhan*. Walaupun berbagai tradisi tersebut dalam perspektif kelompok *mainstream* Islam dipandang menyimpang, tetapi *Wong Kalang* tetap memegang teguh tradisi-tradisi tersebut. Noviani menemukan bahwa sugesti mempunyai peran penting dalam mempengaruhi keyakinan orang Kalang akan tradisi yang tetap mereka lakukan tersebut, seperti kekuatiran apabila tidak melaksanakan tradisi tersebut akan terjadi sesuatu yang tidak baik dalam kehidupan mereka.

Tulisan berikutnya berkaitan dengan tema-tema pelayanan. Muhammad Taufik Hidayatulloh mengulas pelayanan bimbingan manasik haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. Hidayatulloh mengungkapkan bahwa implementasi bimbingan manasik yang dilakukan oleh Kankemenag Kabupaten Gorontalo telah sesuai dengan kebijakan nasional di Kementerian Agama. Lilam Kadarin Nuriyanto mendeskripsikan kualitas pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Tegal. Penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Nuriyanto ini mendapati bahwa indeks kepuasan masyarakat termasuk kategori baik. Namun dalam pelayanan tersebut terdapat *gap* yang negatif antara harapan dan kenyataan sehingga Kementerian Agama perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mengurangi *gap* tersebut.

Dua tulisan yang diulas sebelumnya mengkaji tentang pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, sementara itu dua tulisan berikutnya mengkaji pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sendiri yaitu tokoh agama dan lembaga agama. Sulaiman menguraikan persepsi masyarakat terhadap peran kiai dalam pemberdayaan kehidupan beragama di Purworejo. Hasil penelitian Sulaiman menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap peran kiai dalam kehidupan beragama cenderung sangat positif, terutama dalam perannya pada kerukunan umat beragama. Artikel berikutnya ditulis oleh Umi Muzayanah yang menyoroti peran lembaga agama di Banyumas terhadap kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Temuan Muzayanah menunjukkan bahwa kasus KDRT terhadap perempuan lebih banyak ditangani oleh lembaga-lembaga di luar lembaga agama, seperti LSM dan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah. Peran lembaga agama dalam mencegah dan menangani kasus KDRT sebagian besar masih sebatas tindakan pencegahan yang dilakukan melalui pembinaan rohani dan kegiatan dialog keagamaan.

Artikel berikutnya ditulis oleh Novi Maria Ulfah yang mengkaji sejarah dan strategi dakwah Ikhwanul Muslimin (IM) di Mesir. Kajian berbasis *library research* yang dilakukan oleh Ulfah ini mendeskripsikan fase-fase perkembangan IM sebagai strategi dakwah. Fase-fase ini meliputi fase perintisan dengan strategi mendirikan madrasah, sekolah ma'had, penerbitan majalah serta panti asuhan; fase pembinaan dan pengembangan dengan strategi kajian-kajian di masjid dan menerbitkan surat kabar; fase pembinaan dan perjuangan dengan menerbitkan majalah *al Ikhwan al Muslimin*, membuat sistem *usrah* dan *nizham khos*; dan fase revolusi dengan aktifitas *Jawwalah*.

Tema artikel berikutnya berkaitan dengan pemikiran hukum Islam yang diulas dalam tulisan Muhammad Alim Khoiri. Khoiri mengulas secara komparatif pemikiran Ibnu Hazm dan Wahbah az-Zuhaili terkait kedudukan *Qaul Sahabat* dalam *istinbat* hukum Islam. Temuan penulis menunjukkan baik Ibnu Hazm maupun Wahbah az-Zuhaili sama-sama menolak *qaul sahabat* dijadikan *hujjah syar'i*. Namun, alasan yang digunakan oleh keduanya berbeda. Artikel terakhir ditulis oleh Rusmadi tentang lingkungan, yakni ekософи (*ecosophy*) Islam. Agama monoteis (termasuk Islam) sering dituduh sebagai pendukung utama nalar antroposentrisme yang tidak ramah terhadap lingkungan. Namun temuan Rusmadi menunjukkan bahwa dalam agama Islam, sebagaimana termaktub dalam kitab suci al-Quran, menekankan sikap etis terhadap lingkungan. Nilai-nilai etis dalam al-Quran tersebut selaras dengan pendekatan pengelolaan lingkungan yang telah dikenal dalam studi ilmu lingkungan, yakni pendekatan atur dan awasi, pendekatan ekonomi lingkungan, dan terutama pendekatan atur diri sendiri (*voluntary*).

Penerbitan Jurnal SMaRT edisi Volume 02 Nomor 02, Desember 2016 yang berisi berbagai tulisan yang tercakup dalam studi masyarakat, religi, dan tradisi ini, diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca. Akhirnya, Redaksi SMaRT mengucapkan selamat membaca jurnal ini.

Dewan Redaksi

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengelola Jurnal SMaRT Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada:

1. Prof. (R) Dr. Koeswinarno, M.Hum.
2. Prof. Dr. Tri Marhaeni Puji Astuti, M.Hum.
3. Dr. David Samiyono, MTS., MSLS.
4. Dr. Sulaiman, M.Ag.
5. Dr. Muh. Soehadha, M.Hum.
6. Dr. Zakiyyudin Baidhawi

Mereka sebagai mitra bestari Jurnal SMaRT Volume 02 Nomor 02, Desember 2016 telah melakukan *review* terhadap naskah-naskah KTI yang kami ajukan melalui sistem OJS (*open journal systems*) hingga terpilih sepuluh naskah yang layak diterbitkan pada edisi ini. Semoga kerja keras dan sumbangan pemikiran mereka dalam pengembangan ilmu pengetahuan tercatat sebagai amal kebaikan dan mendapat balasan dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Semarang, Desember 2016

Dewan Redaksi

DAFTAR ISI

p-ISSN: 2460-6294
e-ISSN: 2528-553X

Terakreditasi LIPI Nomor: -

SMaRT

Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi

Volume 02 No. 02, Desember 2016

Pengantar Redaksi :: i

Ucapan Terima Kasih :: iii

Daftar Isi :: v

Lembar Abstrak :: vii

**PESAN KERUKUNAN CERITA LISAN MASYARAKAT TENGGER DESA NGADAS
KABUPATEN MALANG**

***HARMONIOUS MESSAGES ON THE FOLKLORE OF TENGGER COMMUNITY IN NGADAS
VILLAGE, MALANG INDONESIA***

Joko Tri Haryanto :: 131-142

FUNGSI MASJID SENDANG DUWUR SEBAGAI WUJUD AKULTURASI BUDAYA

THE ROLES OF SENDANG DUWUR MOSQUE AS A FORM OF CULTURAL ACCULTURATION

Novita Siswayanti :: 143-154

**PERAN SUGESTI BAGI ORANG KALANG DALAM MELESTARIKAN TRADISI KALANG DI
DESA LUMANSARI, KENDAL**

***THE ROLE OF SUGGESTION ON KALANG PEOPLE IN PRESERVING KALANG TRADITION
ON LUMANSARI VILLAGE, KENDAL***

Nur Laili Noviani :: 155-166

**IMPLEMENTASI BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
DI KABUPATEN GORONTALO**

***THE IMPLEMENTATION OF MANASIK HAJJ PROVIDED BY THE OFFICE OF MINISTRY
OF RELIGIOUS AFFAIRS IN GORONTALO DISTRICT***

M. Taufik Hidayatulloh :: 167-178

KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN OLEH KUA DI KABUPATEN TEGAL

THE QUALITY OF MARRIAGE SERVICES OFFERED BY KUA IN TEGAL DISTRICT

Lilam Kadarin Nuriyanto :: 179-188

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERAN KIAI DALAM PEMBERDAYAAN
KEHIDUPAN BERAGAMA DI PURWOREJO, JAWA TENGAH**

***PUBLIC PERCEPTION ON THE ROLES OF KIAI IN EMPOWERING RELIGIOUS LIFE IN
PURWOREJO, CENTRAL JAVA***

Sulaiman :: 189-198

**KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA DAN PERAN LEMBAGA AGAMA DI
BANYUMAS JAWA TENGAH**

***DOMESTIC VIOLENCE AND THE ROLE OF RELIGIOUS INSTITUTIONS IN BANYUMAS
CENTRAL JAVA***

Umi Muzayanah :: 199-212

SEJARAH DAN STRATEGI DAKWAH IKHWANUL MUSLIMIN

THE HISTORY AND STRATEGY DA'WAH OF IKHWANUL MUSLIMIN

Novi Maria Ulfah :: 213-224

KEDUDUKAN QAUL SAHABAT DALAM ISTINBAT HUKUM ISLAM

Analisis Komparatif Pemikiran Ibnu Hazm dan Wahbah az-Zuhaili

***THE POSITION OF QAUL SAHABAT IN ISTINBAT OF ISLAMIC LAW
The Comparative Analysis of Ibnu Hazm and Wahbah az-Zuhaili's thought***

M. Alim Khoiri :: 225-236

**ECOSOPHY ISLAM: STUDI TEMATIS-KONTEKSTUAL NILAI-NILAI ETIKA LINGKUNGAN
DALAM ISLAM**

***THE ECOSOPHY OF ISLAM: A THEMATIC AND CONTEXTUAL STUDY OF THE
ENVIRONMENTAL ETHICS VALUES IN ISLAM***

Rusmadi Rusmadi :: 237-248

KUALITAS PELAYANAN PERNIKAHAN OLEH KUA DI KABUPATEN TEGAL

THE QUALITY OF MARRIAGE SERVICES OFFERED BY KUA IN TEGAL DISTRICT

LILAM KADARIN NURIYANTO

Peneliti di Balai Litbang Agama
Semarang
Email: lilam_ltbng@yahoo.com

Naskah diterima : 19 Oktober 2016
Naskah direvisi : 8 Desember 2016
Naskah disetujui: 18 Desember 2016

ABSTRACT

The numbers of marriage conducted by the office of ministry of religious affairs in Tegal District is considered as high in which it is included in the biggest of five in Central Java province. From January 2016 to June 2016, there are 3.928 marriages that were serviced by the office of ministry of religious affairs in such town. This study aims to explore the quality of services provided by such office whether it is in line with the people's expectation and its reality or not. This research uses qualitative approach and it is conducted at four offices of ministry of religious affairs (KUA/Kantor Urusan Agama) in four sub districts including Adiwerna, Lebaksiu, Talang and Dukuhturi. Results of this research depict that the index of people's expectation toward services offered by those offices are 81,30 which is considered as in a good level. However, there still needs some emendation in the management system and enhancement of human resources. This emendation will play to narrow the gap between consumer's expectation on the offered services and the reality that they are gained.

Keywords: Religious Affairs Office (KUA); Indicator; Quality of Service.

ABSTRAK

Angka pernikahan yang dilaksanakan oleh KUA di Kabupaten Tegal tergolong tinggi yakni termasuk lima besar di Jawa Tengah. Pernikahan di kabupaten Tegal yang dilayani oleh KUA kurun waktu Januari-Juni 2016 sebanyak 3.928 kali. Penelitian ini bertujuan mengungkap kualitas pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh KUA di Kabupaten Tegal tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatka pelayanan tersebut. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sasaran di empat wilayah kerja KUA di Kabupaten Tegal, yakni KUA Adiwerna, KUA Lebaksiu, KUA Talang, dan KUA Dukuhturi. Hasil temuan menunjukkan kualitas pelayanan pernikahan di KUA dari Indek Kepuasan Pelayanan mencapai nilai 81,30 yang termasuk dalam kategori Baik. Namun secara keseluruhan masih perlu ada pembenahan manajemen dan peningkatan fisik dan sumber daya manusia, yang berfungsi untuk mempersempit jarak antara kepuasan yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang sudah dirasakan.

Kata Kunci: Kantor Urusan Agama (KUA); Pelayanan; Kualitas; Pernikahan.

PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintah merupakan bentuk pelayanan publik (*public service*) yang bertujuan terciptanya fungsi pelayanan publik. Pelayanan publik terkait erat dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang dan jasa. Pemenuhan layanannya melalui kantor-kantor pemerintah dan penyediaan sarana umum yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Negara sudah menyediakan perangkat peraturan-peraturan yang bertujuan agar pelayanan negara kepada rakyatnya dapat berjalan dengan baik dan terarah. Peraturan-peraturan yang ada juga sebagai acuan dari aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Beberapa hukum positif yang sudah ada antara lain UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Pada peraturan ini disebutkan bahwa asas-asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan akuntabilitas; Instruksi Presiden No. 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; Instruksi Presiden No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Keputusan Menpan No. Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan Keputusan Menpan RB No. 36 Tahun 2012

tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standard Pelayanan (Kuncoro, 2006).

Kusumapradja (dalam Suhardi, 2009: 19) menyebutkan bahwa dasar dari pelayanan prima adalah membaiknya tingkat pendidikan, sosial ekonomi, dan teknologi informasi masyarakat menuntut pelayanan di segala bidang lebih baik dan bermutu.

Philip Kotler dalam (Suhardi, 2009: 42), menyebutkan bahwa persepsi pelanggan adalah suatu proses seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna. Persepsi seorang dapat berbeda satu sama lainnya, meskipun dihadapkan pada suatu situasi dan kondisi yang sama. Hal ini dipandang dari suatu gagasan bahwa kita semua menerima suatu objek rangsangan melalui penginderaan, penglihatan, pendengaran, pembauan, dan perasaan.

Parasuraman, dkk. (dalam Suhardi, 2009: 41) menyebutkan bahwa harapan pelanggan meliputi keinginan pelanggan yang ingin dilayani seperti lainnya (*Enduring Service Intensifier*); kebutuhan pelanggan yang bersifat sementara (*Transitory Service Intensifier*); pengharapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi sehingga memiliki pengaruh yang kuat (*Personal Need*); pengalaman atau pengetahuan pelanggan atas jasa yang akan dibelinya (*Past Experience*); dan pengaruh yang timbul karena apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain, dan mereka cenderung mempercayainya sehingga pengaruh ini bersifat potensial (*Word-of-Mouth*).

Kepuasan pelanggan akan terwujud apabila harapannya sudah terpenuhi, bila melebihi yang diharapkan akan menjadi memuaskan. Pelanggan akan kecewa apabila harapannya tidak terpenuhi, sehingga kepuasannya tidak terbentuk. Tingkat keberhasilan kepuasan pelanggan terletak pada kualitas layanan. Dalam hal ini manajemen industri jasa yang berorientasi pada kepuasan

pelanggan membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima pada pelanggan (Suhardi, 2009: 44-45).

Kementerian Agama sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kehidupan keagamaan, salah satunya bertugas memberikan pelayanan pernikahan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (UU No. 1 Tahun 1974). KUA dalam melaksanakan tugasnya di bidang layanan pernikahan mendasarkan kegiatannya pada KMA No. 517 Tahun 2001 yang menyatakan bahwa salah satu tugasnya adalah melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk dalam wilayah sebuah kecamatan. Dengan demikian, KUA merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam pelayanan perkawinan kepada masyarakat.

Kelangsungan pelayanan perkawinan oleh KUA Kabupaten Tegal merupakan tugas dan fungsi dari kepanjangan tangan pemerintah. Layanan secara profesional di bidang pernikahan sangat erat hubungannya dengan persepsi masyarakat atas layanan KUA. Para petugas di KUA dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan. Pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa layanan pernikahan. Segala keluhan atas ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat harus bisa diminimalkan. Dedikasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah harus dilakukan setiap saat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tema permasalahan dalam tulisan ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan perkawinan yang meliputi keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung yang dilakukan oleh KUA di Kabupaten Tegal. Tulisan ini diharapkan bisa menjadi basis

pengambilan kebijakan oleh para stakeholder untuk meningkatkan pelayanan di bidang perkawinan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bertujuan untuk menguji teori-teori yang ada dengan menggunakan metode survei. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat dilakukan survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden terpilih. Selain itu dilakukan wawancara terhadap informan kunci pengguna layanan perkawinan. Tujuannya untuk mendapatkan berupa informasi situasi kondisi nyata kualitas pelayanan pernikahan di KUA yang diberikan kepada masyarakat. Responden yang dipilih sebanyak 100 responden yang diambil empat dari 18 KUA yang terdapat di Kabupaten Tegal. Keempat KUA itu dianggap sudah dapat mewakili pelayanan pernikahan di seluruh KUA yang ada di Kabupaten Tegal. Kriteria pengambilan sampel KUA meliputi sifat daerahnya perkotaan dan pedesaan, serta tinggi rendahnya peristiwa Nikah. Responden yang diambil adalah pengguna jasa layanan pernikahan atau melaksanakan pencatatan nikah dalam kurun waktu antara bulan Januari sampai Mei tahun 2016.

Tabel 1. Kisi-kisi dan indikator kualitas pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kisi-kisi pertanyaan
1	2
Keterandalan (<i>realibility</i>) merupakan kemampuan petugas KUA untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan petugas KUA dalam memberikan informasi pelayanan - Keandalan petugas KUA dalam melancarkan prosedur pelayanan - Keandalan petugas KUA dalam memudahkan teknis pelayanan

1	2
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) merupakan kemampuan petugas KUA untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa secara tepat	<ul style="list-style-type: none"> - Respon petugas KUA terhadap keluhan warga - Respon petugas KUA terhadap saran warga - Respon petugas KUA terhadap kritikan warga
Jaminan (<i>assurance</i>) merupakan kemampuan petugas KUA terkait pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan administrasi petugas KUA - Kemampuan teknis petugas KUA - Kemampuan sosial petugas KUA
Empati (<i>emphaty</i>) merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian kepada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian petugas KUA - Kepedulian Petugas KUA - Keramahan petugas KUA
Bukti langsung (<i>tangibles</i>) merupakan fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, dan kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu pelayanan - Loker pelayanan - Penampilan Petugas Pelayanan

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, tujuannya untuk mendapatkan gambaran penyebaran hasil penelitian masing-masing variabel secara kategorik. Hal ini bertolak dari konsep Azwar (1995) bahwa skor total individual yang semakin mendekati skor total ideal maksimal dapat diinterpretasikan sebagai semakin positif atau semakin *favourable*. Sebaliknya jika semakin mendekati skor ideal minimal berarti semakin negatif atau *unfavourable*. Analisis 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 yaitu menggunakan tabel, sehingga kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

Pertimbangan kondisi kehidupan sosial, ekonomi, dan latar belakang budaya yang berbeda antara satu daerah penelitian dengan daerah lainnya akan dijelaskan lebih lanjut dengan menggunakan temuan-temuan kualitatif yang berasal dari hasil observasi dan wawancara sehingga dapat menjelaskan variasi sikap dan persepsi terkait kualitas pelayanan yang dilakukan di daerah penelitian.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat persepsi responden atas variabel yang diteliti, maka dikembangkan sebuah angka indeks (Ferdinand, 2006).

1. Rumus untuk menghitung angka indeks indikator yaitu:

$$\text{Nilai Indeks Indikator} = [(f\%_1 \times 1) + (f\%_2 \times 2) + \dots + (f\%_i \times i)] / n$$

Keterangan:

f%1: frekuensi persen responden yang menjawab alternatif jawaban 1

f%2: frekuensi persen responden yang menjawab alternatif jawaban 2

f%i : frekuensi persen responden yang menjawab alternatif jawaban ke i

n : banyaknya alternatif jawaban

2. Rumus untuk menghitung nilai indek sub variabel atau variabel yaitu:

$$\text{Nilai Indeks Sub-Variabel/Variabel} = (NII_1 + NII_2 + \dots + NII_n) / n$$

Keterangan:

NII1: Nilai Indeks Indikator 1

NII2: Nilai Indeks Indikator 2

NII_n: Nilai Indeks Indikator ke n

n : Jumlah Indikator

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Dalam keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 telah dibuat kategorisasi mutu pelayanan menjadi 4 yaitu tidak baik, kurang baik, baik,

dan sangat baik. Untuk lebih mempersempit rentang agar hasil lebih mendekati ideal, studi ini menggunakan alternatif jawaban pada setiap pertanyaan berentangan 1-5. Oleh karena itu, standard nilai ditetapkan, yaitu skor 1 disamakan dengan < 20, skor 2 disamakan dengan 40, skor 3 disamakan dengan 60, skor 4 disamakan dengan 80 dan skor 5 disamakan dengan 100. Dengan demikian jarak skor antar nilai adalah 20. Nilai Standar indeks kualitas pelayanan pernikahan selanjutnya sebagai berikut:

1. < 20 bermakna sangat tidak baik
2. 21 sampai dengan 40 kurang baik
3. 41 sampai dengan 60 cukup baik
4. 61 sampai dengan 80 baik
5. 81 sampai dengan 100 bermakna sangat baik

Kerangka berpikir yang digunakan yaitu kualitas pelayanan diukur dengan melihat 5 dimensi pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dimana masyarakat menilai kenyataan pelayanan yang diperoleh dengan ekspektasi pelayanan yang diinginkan. Gap kenyataan dan harapan ini akan menggambarkan bagaimana pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh para petugas di Kantor Urusan Agama (KUA). Untuk lebih ringkasnya, uraian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Bagan 1
Alur Pikir Penelitian



(Parasuraman, et all, 1990: 23)

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pernikahan oleh KUA di Kabupaten Tegal

Kabupaten Tegal merupakan salah satu daerah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan Ibu Kota Slawi. Terletak antara 108°57'6 s/d 109°21'30 Bujur Timur dan 6°50'41" s/d 7°15'30" Lintang Selatan. Dengan letaknya sebagai

salah satu daerah yang melingkupi wilayah pesisir utara bagian barat Jawa Tengah, Kabupaten Tegal menempati posisi strategis di persilangan arus transportasi Semarang-Cirebon-Jakarta dan Jakarta-Tegal-Cilacap dengan fasilitas pelabuhan di Kota Tegal. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Tegal adalah sebelah Utara Kota Tegal dan Laut Jawa, sebelah Timur Kabupaten Pemalang, sebelah Barat Kabupaten Brebes, sebelah Selatan Kabupaten Brebes dan Kabupaten Banyumas.

Adapun pelayanan pernikahan di empat KUA kecamatan di Kab. Tegal selama semester I 2016 sebagai berikut.

Tabel. 2. Pelayanan KUA di Empat Kecamatan Kab. Tegal Semester I 2016

No	Item	KUA Adiwerna	KUA Lebaksiu	KUA Talang	KUA Dukuhturi
1	Pernikahan	465	388	383	371
2	Akad di luar KUA/bedolan	381	330	353	246
3	Akad di KUA	84	58	30	125
4	Wali hakim	38	34	24	25
5	Wali nasab	427	354	359	346
6	Talak/cerai	16	0	0	0
7	Rujuk	0	0	0	0

Catatan: Tabel di atas merupakan data catatan empat KUA semester pertama: KUA Adiwerna dan Lebaksiu (1 Jan-10 Jun 2016), KUA Talang dan Dukuhturi (Jan-Mei 2016).

Deskripsi Profil Responden dan Pengurusan Proses Pernikahan

Responden sebagian besar pada usia antara 46 – 55 tahun sebesar 41%, dan usia 56 – 65 tahun sebanyak 27%. Berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 90% dan responden perempuan sebanyak 10%. Khusus responden perempuan, semuanya adalah orang tua kandung. Status hubungan dengan anak,

responden yang merupakan orang tua kandung sebanyak 83% dan yang status hubungan anak merupakan wali sebanyak 17%.

Responden berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak pada lain-lain (lulusan dibawah SLTP/ sederajat) sebanyak 39% dan urutan kedua responden dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat sebesar 34% dan STA/ sederajat sebanyak 21%. Sedangkan yang berpendidikan tinggi yaitu Diploma sebesar 1% dan sarjana sebanyak 5%. Adapun dari pekerjaan, responden terbesar sebanyak 42% di sektor swasta, selanjutnya wiraswasta sebanyak 28% dan sektor lain-lain (selain PNS, TNI/polri dan BUMN) sebanyak 25%. Sedangkan yang berstatus PNS, TNI/polri dan BUMN sebesar 5%.

Pengurusan pernikahan yang dilakukan oleh responden sebanyak 86% mengaku dilakukan oleh orang lain (pihak ke 3) dan hanya 14% yang melakukan pengurusan sendiri. Responden yang melakukan prosesi pernikahan (ijab khabul) di kantor KUA hanya sebanyak 20% dan 80% diluar kantor KUA, yang bisa jadi dilakukan di rumah tempat pernikahan.

Kualitas Pelayanan Pernikahan

Kategori mutu pelayanan mengacu berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, yang mana pada Keputusan Menpan tersebut menggunakan 4 kategori. Sementara pada penelitian indeks kualitas pelayanan pernikahan di Jawa Tengah, khususnya Kabupaten Tegal menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5, sehingga kategori mutu disesuaikan dengan tabel indeks Kep. Menpan di atas menjadi sebagai berikut:

Tabel 3. Konversi Kategori Mutu

No	Interval IKM	Interval konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	E	Sangat tidak baik
2	1,81 – 2,60	36,10 – 52,00	D	Tidak baik
3	2,61 – 3,40	52,10 – 68,00	C	Kurang baik
4	3,41 – 4,20	68,10 – 84,00	B	Baik
5	4,21 – 5,00	84,10 – 100	A	Sangat Baik

Hasil penelitian tentang Indeks kepuasan pelayanan pernikahan di Kabupaten Tegal yang meliputi 4 Kecamatan (Kecamatan Adiwerna, Dukuhturi, Lebaksiu dan Talang) sebagai *cluster* yang mewakili pengurusan pernikahan terbanyak pada tahun 2015. Hasil rekapitulasi Kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan *Tangibel* (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* (bentuk fisik) pelayanan pernikahan dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Kinerja pelayanan termasuk kategori baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang diatas 3,41 sampai 4,20. Rata-Rata pelayanan nyata sebesar 3.81 yang digunakan sebagai unsur nilai pelayanan *tangible* (bentuk fisik)
- Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator peralatan yang digunakan untuk proses pencatatan nikah dengan skor 4,10
- Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap negatif antara 0,3 sampai 0,84.
- Gap tertinggi pada indikator tempat parkir yaitu sebesar -0,84. Artinya tempat parkir KUA secara umum di 4 (empat) kecamatan belum sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat)
- Secara umum dari aspek fisik untuk pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

2. Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Kualitas pelayanan dari dimensi Reliability (Kehandalan) pelayanan pernikahan adalah sebagai berikut.

- Kinerja pelayanan termasuk kategori Sangat Baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang diatas 4,21 sampai 5,00 ada 2 indikator (22,22%). Sedangkan yang tergolong baik ada 7 indikator (77,78%) pada rentang di atas 3,41 – 4,20. Rata-Rata

pelayanan nyata sebesar 4,13 yang digunakan sebagai unsur nilai pelayanan Reliability (Kehandalan)

- b. Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator transparansi pengurusan persyaratan pernikahan dan pelayanan pengurusan administrasi, dan pengurusan administrasi calon pengantin dilakukan oleh P3N atau pihak ketiga dengan skor 4,25.
- c. Kehandalan Pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap negatif antara 0,18 sampai 0,38.
- d. Gap tertinggi pada indikator komunikasi petugas KUA sebesar 0,38. Artinya petugas KUA secara umum di 4 (empat) kecamatan kurang komunikatif dan sulit dihubungi oleh pengguna jasa (masyarakat). Hal ini dikarenakan masyarakat saat akan mengurus syarat administrasi pernikahan masih lebih mengandalkan P3N.
- e. Secara umum dari aspek kehandalan melayani untuk pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

3. **Kualitas Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kualitas pelayanan dari dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) pelayanan pernikahan dengan 6 indikator secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Kinerja pelayanan termasuk kategori baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang diatas 3,41 – 4,20. Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator pemberian solusi dari petugas KUA dengan skor 4,15. Rata-Rata pelayanan nyata sebesar 4,04 yang digunakan sebagai unsur nilai pelayanan Responsive (Daya Tanggap)
- b. Daya tanggap dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap negatif antara 0,21 sampai 0,40.

- c. Gap tertinggi pada indikator kesediaan petugas KUA menerima kritik sebesar 0,40. Artinya petugas KUA secara umum di 4 (empat) kecamatan kurang bisa menerima kritik dari pengguna jasa (masyarakat). Hal ini karena di KUA belum ada tempat khusus berupa kotak untuk menempatkan kritik secara tertulis.
- d. Secara umum dari aspek daya tanggap dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

4. **Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan)**

Kualitas pelayanan dari dimensi Assurance (Jaminan) pelayanan pernikahan sebagai berikut:

- a. Kinerja jaminan dalam pelayanan termasuk kategori Sangat Baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang di atas 3,98 sampai 4,43 pada 7 indikator (58,33%). Sedangkan yang masuk kategori baik sebanyak 5 indikator (41,67%) pada rentang diatas 3,41 – 4,20. Rata-Rata pelayanan nyata sebesar 4,25 yang digunakan sebagai unsur nilai pelayanan Assurance (Jaminan)
- b. Jaminan kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator tanggung jawab menjalankan tugas dari petugas KUA dengan skor 4,43
- c. Jaminan dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator memperoleh nilai gap negatif antara 0,08 sampai 0,52.
- d. Gap tertinggi pada indikator kesediaan petugas KUA memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 0,52. Artinya petugas KUA secara umum di 4 (empat) kecamatan belum memberikan pelayanan yang cepat sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat). Harapan pelayanan cepat adalah bervariasi. Hal ini dikarenakan untuk menyelesaikan perlengkapan administrasi terkadang terbentur dengan calon pengantin yang belum bias hadir karena faktor pekerjaan di luar daerah. Penduduk Kabupaten Tegal terkenal sebagai perantau bagi penduduk usia kerja muda, banyak berwirausaha sebagai

pedagang nasi Warung Tegal di berbagai daerah termasuk Jakarta. Sedangkan di daerah Kecamatan Lebaksiu terkenal dengan masakan khas berupa martabak yang sudah terkenal di penjuru Indonesia, sehingga banyak putra daerahnya yang merantau berjualan martabak.

- e. Secara umum dari aspek jaminan pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang di rasakan masyarakat melebihi harapannya.

5. Kualitas Pelayanan Empathy (Empati)

Kualitas pelayanan dari dimensi Empathy (Empati) pelayanan pernikahan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja pelayanan termasuk kategori Sangat Baik, dimana skor pelayanan nyata yang dirasakan pengguna jasa (responden) pada rentang diatas 3,93 sampai 4,26 pada 1 indikator (11,11%). Sedangkan secara mayoritas masuk dalam kategori baik pada 8 indikator (89,99%) pada rentang 3,41 – 4,20. Rata-Rata pelayanan nyata sebesar 4,07 yang digunakan sebagai unsur nilai pelayanan Empathy (Empati))
- b. Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada indikator pemberian solusi dari petugas KUAS dengan skor 4,15
- c. Daya tanggap dalam pelayanan yang dirasakan responden antara harapan dan kenyataan, semuanya indikator mempeoleh nilai gap negatif antara 0,21 sampai 0,41.
- d. Gap tertinggi pada indikator kesedian petugas KUA menerima keluhan pelayanan sebesar 0,41. Artinya petugas KUA secara umum di 4 (empat) kecamatan belum bisa secara baik menerima keluhan dari pengguna jasa (masyarakat). Keluhan masyarakat diakibatkan dari pelayanan yang terkadang tidak tepat waktu dalam datang ke lokasi pernikahan, hal ini dikarenakan pada waktu waktu tertentu (bulan bauik untuk menikah menurut masyarakat setempat, misalnya bulan syawal dan besar), maka kejadian nikah atau peristiwa N nya sangat tinggi. Dalam waktu tersebut bias terjadi 30 – 40 peristiwa N dalam satu hari. Jadi petugas KUA yang berhak mencatat peristiwa N (penghulu dan Kepala KUA) sangat terbatas.

- e. Secara umum dari aspek empati dalam pelayanan pernikahan harus diperbaiki agar pelayanan yang dirasakan masyarakat melebihi harapannya.

Kualitas pelayanan pernikahan yang dilaksanakan oleh KUA di Kabupaten Tegal, secara umum dapat dilihat dari selisih atau gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Selisih tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Rangkuman Selisih Antara Kenyataan dan Harapan

No	Indikator	Skoring			Keterangan
		Harapan	Nyata	Gap	
1	Tangible (bentuk fisik)	4,29	3,81	-0,48	Baik
2	Reliability (Kehandalan)	4,41	4,13	-0,28	Baik
3	Responsiveness (Daya tanggap)	4,36	4,04	-0,32	Baik
4	Assurance (Jaminan)	4,51	4,26	-0,25	Sangat baik
5	Empathy (Empati)	4,36	4,07	-0,29	Baik

Hasil tersebut merupakan gambaran jelas bahwa pelayanan pernikahan yang dilakukan oleh KUA-KUA yang ada di Kabupaten Tegal masuk dalam kategori yang baik. Antara gap atau selisih pelayanan secara nyata dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa pernikahan di KUA rata-rata selisihnya kecil, atau di bawah angka setengah. Selisih antara kenyataan dan harapan tidak ada yang melebihi angka minus satu, baik secara rincian per item indikator pada masing-masing dimensi pelayanan, maupun secara bersama-sama seperti terlihat di tabel 4.

Pencapaian kualitas pelayanan pernikahan oleh KUA tersebut, bukan berarti tidak perlu ada beberapa pembenahan manajemen, peningkatan sarana, dan peralatan di KUA. Hasil yang dicapai dari belum ada yang mencapai angka positif atau melebihi angka 0, karena semua selisih antara kenyataan dan harapan belum ada yang mencapai angka 0. Angka 0 merupakan nilai tertinggi dari sebuah kualitas layanan kepada pengguna jasa

pernikahan, karena sudah sesuai antara layanan yang telah diberikan oleh KUA dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa pernikahan.

Pembenahan manajemen, peningkatan sarana fisik dan peralatan di KUA merupakan sesuatu hal yang tidak bisa ditawar apabila ingin memperbaiki selisih antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Pembinaan manajemen termasuk didalamnya memperbaiki kinerja dan kemampuan pelayanan pada sumber daya manusia KUA.

Tabel 5. Rangkuman Indeks Kepuasan Layanan Pernikahan di Kab. Tegal

No	Dimensi/ Indikator	Nilai Unsur	Nilai dasar	Skor IKP	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	3,81	20	76,2	B	Baik
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,13	20	82,6	B	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,04	20	80,8	B	Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,26	20	85,2	A	Sangat baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	4,07	20	81,4	B	Baik
Jumlah				406,2		
Rata-Rata				81,30	B	Baik

Pengukuran kualitas pelayanan pernikahan di KUA dari semua dimensi yaitu *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *Empathy* (Empati) menghasilkan nilai konversi Indeks Kepuasan Pelayanan, dimana nilai 81,30 berada diantara nilai 68,10 – 84,00, maka termasuk dalam kategori layanan yang Baik.

Pembentukan kualitas layanan pada taraf kategori Baik, merupakan standard minimal bagi sebuah pelayanan publik. Tingkatan ini merupakan standard tidak adanya kekeliruan dalam melakukan pelayanan, tetapi masih dalam tahap yang belum sempurna. Kekurangan-kekurangan dalam pelayanan masih ada sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Ketidakpuasan pengguna

jasa pasti ada, sehingga masih memungkinkan munculnya protes dari pelanggan. Jarak antara harapan dan kenyataan masih ada, sehingga perlu diperpendek lagi jarak keduanya.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pernikahan di Kabupaten Tegal dengan sampel empat KUA, yaitu KUA Adiwerna, KUA Lebaksiu, KUA Talang, dan KUA Dukuhturi yang penilaiannya melalui beberapa dimensi yaitu *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menghasilkan kriteria pelayanan sebagai berikut: dimensi pelayanan pernikahan yang semua indikatornya masuk dalam kriteria sangat baik tidak ada; pelayanan pernikahan yang semua indikatornya masuk dalam kriteria baik terdapat pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap); pelayanan pernikahan yang indikator-indikatornya ada yang masuk dalam kriteria sangat baik dan baik terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati); dan Pelayanan pernikahan yang semua indikatornya yang masuk dalam kriteria sangat tidak baik, tidak baik, dan kurang baik tidak ada.

Indek Kepuasan Pelayanan tingkat kualitas layanan kepada pelanggan merupakan gabungan dari semua dimensi pengukuran, yaitu *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) *empathy* (Empati) mencapai tingkat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada jarak antara kepuasan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang sudah dirasakan.

Hasil kajian ini menunjukkan adanya beberapa hal yang perlu dilakukan para pihak terkait. Kementerian Agama cq Bimas Islam perlu meningkatkan pembenahan pada dimensi layanan yang masih dalam kriteria baik untuk menuju kriteria sangat baik. Hal ini terlihat pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap). Pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) bisa melalui jalur penambahan anggaran untuk kebutuhan fisik, sedangkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat ditempuh dengan jalur peningkatan mutu sumber daya manusia.

Peningkatan dimensi *tangible* (bentuk fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap ini sesuai dengan konsep teori dalam bukunya Rahardjo Adisasmita yang berjudul *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, menyatakan bahwa setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk layanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Secara keseluruhan masih perlu ada pembenahan manajemen dan peningkatan fisik dan sumber daya manusia, yang berfungsi untuk mempersempit jarak antara kepuasan yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang sudah dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 1995. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuncoro, Wahyu. 2006. "Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum dr. Soetomo". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Parasuraman, Zeithmal VA and A Berry LL. 1998. A Multiple – Item Scale Measuring Consumer Perception Of Service Quality, *Journal Of Retailing*. Vol 64, January 1998.
- Suhardi. 2009. "Analisis Kesesuaian Anyata Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr Raden Soedjati Soemodiardjo". Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

KAIDAH/PEDOMAN PENULISAN NASKAH ARTIKEL KTI PADA JURNAL SMaRT BLA SEMARANG

Ketentuan Umum

Redaksi Jurnal SMaRT menerima naskah naskah ilmiah dari para ahli dan peminat di bidang sosial keagamaan. Naskah tersebut belum pernah dipublikasikan pada media atau jurnal lain. Naskah ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris sesuai kaidah bahasa masing-masing dilengkapi abstrak dan kata kunci dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia (dwi bahasa).

Redaksi berhak menyunting naskah tanpa mengurangi substansinya. Isi naskah sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis. Hasil *review* mitra bestari terkait naskah yang diterbitkan atau tidak diterbitkan akan diinformasikan kepada para pengirim naskah.

Penulis dapat melakukan registrasi dan submit artikelnya langsung di sistem Jurnal SMaRT Balai Litbang Agama Semarang pada: <http://blasemarang.kemenag.go.id/journal/index.php/smart/index> dengan melampirkan surat permohonan penerbitan, biodata penulis, dan surat pernyataan dari penulis terkait klirens etik publikasi ilmiah. Format surat-surat tersebut bisa diunduh di <http://blasemarang.kemenag.go.id/> Tulisan artikel dalam format MSword, diketik dengan spasi satu setengah, kecuali judul, penulis dan identitasnya, abstrak, dan daftar pustaka diketik dengan spasi satu. Tulisan menggunakan jenis huruf (font) Times New Roman ukuran 12 pt., margin: kiri 4, kanan 3, atas 3, dan bawah 3. Naskah minimal 17 halaman dan maksimal 20 halaman pada kertas ukuran A4. Apabila ada kesulitan, penulis dapat menghubungi redaksi Jurnal SMaRT melalui e-mail: smartjurnal.blas@gmail.com

Struktur Naskah Ilmiah (KTI)

Naskah naskah ilmiah (KTI) tersusun menurut urutan sebagai berikut:

1. Judul
2. Nama, alamat penulis, dan alamat *e-mail*
3. Abstrak dan kata kunci (dwi bahasa)
4. Pendahuluan dalam bentuk paparan berisi latar belakang, permasalahan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, dan hipotesis (opsional)
5. Metode penelitian dalam bentuk paparan berisi waktu dan tempat penelitian, bahan/cara pengumpulan data, dan metode analisis data.
6. Hasil dan pembahasan
7. Penutup yang berisi kesimpulan dan saran (opsional)
8. Ucapan terima kasih (opsional)
9. Daftar pustaka
10. Lampiran (opsional)

Ketentuan Penulisan

1. Judul

- a. Judul menggambarkan pokok isi bahasan yang singkat, padat dan jelas.
- b. Judul sudah mencantumkan variable-variabel utama penelitian.
- c. Judul diketik dengan huruf *capital* tebal (*bold*).
- d. Apabila judul ditulis dalam Bahasa Indonesia, maka di bawahnya ditulis ulang dalam Bahasa Inggris, begitu juga sebaliknya.

2. Nama Penulis

- a. Nama penulis diketik di bawah judul, ditulis lengkap tanpa menyebutkan gelar.
- b. Alamat penulis (nama dan alamat institusi tempat bekerja) ditulis lengkap di bawah nama penulis dengan jarak spasi satu.

- c. Alamat e-mail ditulis di bawah alamat penulis.
- d. Jika alamat lebih dari satu, maka harus diberi tanda asterisk (*) dan diikuti alamat sekarang.
- e. Jika penulis terdiri lebih dari satu orang, maka harus ditambahkan kata penghubung 'dan' (bukan lambang '&').

3. Cara Penulisan Abstrak dan Kata Kunci

- a. Abstrak merupakan intisari pokok bahasan dari keseluruhan isi naskah.
- b. Abstrak ditulis dalam satu paragraf dengan huruf cetak miring (*Italic*) berjarak satu spasi dan ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.
- c. Abstrak dalam Bahasa Indonesia maksimal 200 kata, sedangkan abstrak dalam Bahasa Inggris maksimal 150 kata.
- d. Penempatan abstrak (abstract) disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam naskah naskah ilmiah. Apabila naskah naskah ilmiah menggunakan bahasa Indonesia, maka abstrak didahulukan dalam Bahasa Inggris, demikian juga sebaliknya.
- e. Kata 'abstrak' atau 'abstract' ditulis dengan huruf *capital* tebal (*bold*) dan dicetak miring (*Italic*).
- f. Abstrak dalam Bahasa Indonesia diikuti kata kunci dalam Bahasa Indonesia, sedangkan abstrak dalam Bahasa Inggris diikuti kata kunci (*keywords*) dalam Bahasa Inggris.
- g. Kata kunci terdiri dari tiga sampai lima kata/frase, ditulis dengan huruf cetak miring (*Italic*).

4. Cara Penyajian Tabel

- a. Judul tabel ditampilkan di bagian atas tabel, rata kiri (bukan *center*), ditulis menggunakan font jenis *Times New Roman* ukuran 12.
- b. Tulisan 'Tabel' dan 'nomor' dicetak tebal (*bold*), sedangkan judul tabel dicetak/ ditulis normal.

- c. Penomoran judul tabel menggunakan angka Arab (1, 2, 3, dst.).
- d. Tabel ditampilkan rata kiri halaman (bukan *center*).
- e. Isi tabel dapat menggunakan huruf (font) jenis *Times New Roman* atau *Arial Narrow* ukuran 8 – 11 dengan spasi satu.
- f. Pencantuman sumber atau keterangan tabel diletakkan di bawah tabel, rata kiri, menggunakan huruf (font) jenis *Times New Roman* ukuran 10.
- g. Tabel cukup ditunjukkan garis horisontalnya saja, sedangkan garis vertikalnya transparan.
- h. Contoh tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Pemberangkatan Jamaah Haji Menurut Jenis Kelamin di Jawa Tengah

Jamaah/Tahun	2010	2011	2012	2013
Laki-Laki	15.276	14.228	14.170	11.936
Wanita	16.455	15.441	15.489	13.270

Sumber: BPS Jawa Tengah, 2014.

5. Cara Penyajian Gambar, Grafik, Foto atau Diagram

- a. Gambar, grafik, foto, atau diagram ditampilkan di tengah halaman (*center*).
- b. Judul gambar, grafik, foto, atau diagram ditulis di atas ilustrasi, menggunakan huruf (font) jenis *Times New Roman* ukuran 12 dan ditempatkan di tengah (*center*).
- c. Tulisan "Gambar", "Grafik", "Foto", atau "Diagram" dan "nomor" dicetak tebal (*bold*), sedangkan judul tabel dicetak normal.
- d. Penomoran gambar, grafik, foto, atau diagram dengan angka Arab (1, 2, 3, dst.).
- e. Pencantuman sumber atau keterangan gambar diletakkan di bawah ilustrasi, rata kiri, menggunakan huruf (font) jenis *Times New Roman* ukuran 10.
- f. Gambar, grafik, foto, atau diagram dalam format file gambar (.jpg) warna hitam putih, kecuali jika warna menentukan arti/makna.

6. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini merupakan inti dari hasil penelitian, meliputi deskripsi data dan analisis hasil penelitian, serta interpretasi penulis terhadap bahasan hasil dan analisis penelitian. Pembahasan dilakukan secara mendalam dan fokus dengan menggunakan acuan teori. Penggunaan grafik dan tabel hendaknya dibatasi, jika masih memungkinkan sebaiknya disajikan dengan uraian secara singkat.

7. Rujukan

Rujukan atau referensi ditulis dalam bentuk *innote* (catatan dalam) dengan format ('nama belakang penulis', 'angka tahun': 'nomor halaman'), contoh: (Latif, 2011: 129). atau (Latif, 2011: 129 – 133). Catatan kaki (*footnote*) hanya untuk penjelasan tambahan yang tidak masuk dalam alur pokok tulisan.

8. Daftar Pustaka

Literatur yang dirujuk minimal 10 pustaka. Penulisan daftar pustaka dengan spasi 1 (hanging 1,27 cm) dan antar pustaka diberi jarak 0,6 point (pt). Struktur penulisan mengacu format sebagai berikut.

a. Buku

Pengarang (nama akhir, kata pertama dan berikutnya). Tahun terbit. Judul Buku. Kota tempat terbit: Penerbit.

Contoh:

Hayat, Bahrul. 2012. *Mengelola Kemajemukan Umat Beragama*. Jakarta: Saadah Cipta Mandiri.

Contoh buku terjemahan:

Ritzer, George. 2012. *Teori Sosiologi: Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terahir Postmodern (Edisi Kedelapan)*. Diterjemahkan Saut Pasaribu, dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

b. Naskah Bagian dari Buku Bunga Rampai

Pengarang (sama di point a). Tahun terbit. Judul Artikel/Tulisan. "Dalam:" nama editor "(ed.)". Judul Buku Utama. Kota tempat terbit: Penerbit. "Hlm." ... s/d ...

Contoh:

Farida, Anik. 2006. "Survival Umat

Khonghucu dalam Pemenuhan Hak-hak Sipil". Dalam: Alam, Rudy Harisyah (ed.). *Adaptasi dan Resistensi Kelompok-kelompok Sosial Keagamaan*. Jakarta: Penamadani bekerjasama dengan Balai Litbang Agama Jakarta. Hlm. 19 s/d 50.

c. Jurnal

Pengarang (sama di point a). Tahun terbit. Judul Artikel/Tulisan. Nama Jurnal. Jilid ... nomor, tahun. "Hlm." ... s/d ...

Contoh:

Retnowati. 2013. Jaringan Sosial Gereja Kristen Jawi Wetan (GKJW) Dengan Pondok Pesantren Di Malang Jawa Timur. *Jurnal Analisa*. Volume 20 Nomor 01, Juni 2013. Hlm. 37 s/d 50.

d. Surat Kabar

Penulis (sama di point a). Tahun terbit. Judul Artikel. Nama Surat Kabar. Nomor. tanggal. Hlm. ...

Contoh:

Ahmad, D J. 2003. Ujian Penghabisan, Ebtanas, hingga UAN. *Kompas*. Nomor 238 tahun ke-38, 5 Juni. Hlm. 4 dan 5.

e. Internet

Pengarang (sama point a). Tahun terbit. Judul Karangan. Nama Website. "(diunduh ... (tanggal diakses)".

Contoh:

Chang, Heewon. 1998. "Re-examining the Rhetoric of the Cultural Border". <http://www.edchange.org> (diunduh 6 Juni 2015).

f. Skripsi/ Tesis/ Disertasi

Pengarang (sama point a). Tahun disahkan. Judul naskah. "Skripsi/Tesis/Disertasi". Kota: Lembaga perguruan tinggi.

Contoh:

Ustadi, NH. 2001. "Pengaruh Kualitas Audit Laporan Keuangan Tahunan terhadap Kualitas Informasi Keuangan bagi Para Investor di Bursa Efek Jakarta". *Disertasi*. Semarang: Program Pascasarjana Unnes.

- g. Makalah Seminar
Pengarang (sama point a). Tahun seminar.
Judul Makalah. "Makalah disampaikan
pada (nama seminar). Penyelenggara.
Kota tempat seminar, tanggal.

Contoh:

Anggara, B. 2007. Pembelajaran Sejarah
yang Berorientasi pada Masalah-
Masalah Sosial Sosial Kontemporer.

*Makalah Seminar Nasional IKAHIMSI
XII. UNNES. Semarang, 16 April 2007.*

9. Transliterasi

Penulisan transliterasi dari huruf Arab mengikuti Pedoman Transliterasi Arab-Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/u/1987.

Jurnal
SMART

Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi

Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang
