

## KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN ABSOLUT DI DAERAH

**Nazaki, M.Si**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Tanjungpinang  
[n\\_azaki@yahoo.co.id](mailto:n_azaki@yahoo.co.id)

### **ABSTRACT**

*Governance in principle is in order to serve the public good in the form of service of goods, services, or administrative. Their various weaknesses in service delivery adversely affects the quality of care received by the public. As a recipient of the service, the community has an important role in assessing whether or not a quality service through the level of satisfaction felt. This study discusses the level of community satisfaction in the conduct of government affairs asbsolut religious sector, in particular the provision of services KUA in Tanjungpinang. Through survey research methods, known level of public satisfaction towards the provision of services KUA in Tanjungpinang obtain the value of good quality, with an index value of 76.75. The element certainty the cost of services should be prioritized in improvement service quality.*

**Keywords: community satisfaction, absolute government affairs.**

### **ABSTRAK**

Penyelenggaraan pemerintahan pada prinsipnya adalah dalam rangka melayani masyarakat baik berupa pelayanan barang, jasa, maupun administratif. Adanya berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Selaku penerima layanan, masyarakat memiliki peran penting dalam menilai apakah suatu pelayanan berkualitas atau tidak melalui tingkat kepuasan yang dirasakannya. Kajian ini membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan asbsolut bidang agama, khususnya penyelenggaraan pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang. Melalui metode penelitian survei, diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang memperoleh nilai mutu baik, dengan nilai indeks 76,75. Unsur kepastian biaya pelayanan perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:kepuasan masyarakat, urusan pemerintahan absolut.**

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pemerintahan diberbagai negara manapun tidak lain pada prinsipnya adalah dalam rangka melayani masyarakatnya. Melayani masyarakat sangat beragam jenisnya, mulai dari pelayanan yang bersentuhan dengan kebutuhan dasar sampai pada yang tidak berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut diselenggarakan menurut corak dan karakteristik tata kelola atau asas penyelenggaraan pemerintahan masing-masing negara.

Pemerintahan negara Republik Indonesia diselenggarakan menurut pembagian urusan pemerintahan sesuai dengan fungsi dan susunannya. Terdapat dua prinsip pembagian urusan pemerintahan, pertama pembagian urusan yang bersifat horizontal yakni pembagian urusan/kekuasaan antar lembaga negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lainnya), dan pembagian urusan yang bersifat vertikal yakni membagi urusan pemerintahan yang tersentral yang dimiliki oleh eksekutif (pemerintahan negara/Presiden) kepada susunan pemerintahan dibawahnya (Provinsi/Kabupaten/Kota) yang kedua-duanya baik susunan pemerintahan atasan maupun susunan pemerintahan bawahan sama-sama berada pada fungsi eksekutif.

Dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dibagi secara vertikal tersebut maka urusan pemerintahan tingkat pusat diselenggarakan oleh menteri/lembaga pemerintah nonkementerian sebagai pembantu Presiden. Sementara itu, penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah dilaksanakan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengatur bahwa klasifikasi urusan pemerintahan (vertikal) terdiri atas, pertama urusan pemerintahan absolut yakni urusan pemerintahan yang

sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, untuk penyelenggaraannya di daerah diselenggarakan oleh instansi/aparatur pemerintah pusat yang ada di daerah (instansi vertikal). Kedua, urusan pemerintahan konkuren yakni urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Ketiga, urusan pemerintahan umum yakni urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Berdasarkan pembagian urusan pemerintahan tersebut, maka sudah barang tentu pemenuhan kebutuhan masyarakat atau jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan tersebar di masing-masing tiga urusan pemerintahan tersebut dengan aparatur pemerintahan yang melayani berbeda-beda pula tingkatannya. Untuk lebih jelasnya berikut klasifikasi pembagian urusan pemerintahan.

**Tabel 1**  
**Klasifikasi Urusan Pemerintahan**

Urusan Absolut	Urusan Konkuren			Urusan Pemerintahan Umum
	Wajib		Pilihan	
	Pelayanan Dasar	Bukan Pelayanan Dasar		
1. politik luar negeri 2. pertahanan 3. keamanan 4. yustisi 5. moneter dan fiskal nasional 6. agama	1. pendidikan 2. kesehatan 3. pekerjaan umum dan penataan ruang 4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman 5. ketenteraman ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat 6. sosial	1. tenaga kerja 2. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak 3. pangan 4. pertanahan 5. lingkungan hidup 6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil 7. pemberdayaan masyarakat dan desa 8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana 9. perhubungan 10. komunikasi dan informatika 11. koperasi, usaha kecil, dan menengah 12. penanaman modal 13. kepemudaan dan olah raga 14. statistik 15. persandian 16. kebudayaan 17. perpustakaan 18. kearsipan	1. kelautan dan perikanan 2. pariwisata 3. pertanian 4. kehutanan 5. energi dan sumber daya mineral 6. perdagangan 7. perindustrian 8. transmigrasi	1. pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional 2. pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa 3. pembinaan kerukunan antarsuku dan intrasuku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya 4. penanganan konflik sosial 5. koordinasi pelaksanaan tugas antarinstansi pemerintahan yang ada di wilayah daerah 6. pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila 7. pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertikal.

Sumber : UU No. 23/2014.

Sebagaimana tabel diatas, maka salah satu urusan pemerintahan absolut yang sepenuhnya (mutlak) menjadi kewenangan pemerintah pusat, serta yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat daerah adalah bidang agama. Penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang agama di daerah diselenggarakan oleh instansi vertikal milik pemerintah pusat yang ada di masing-masing daerah dan disetiap susunan pemerintahan daerah. Pada tingkatan provinsi terdapat Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan pada tingkatan kabupaten/kota terdapat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, serta untuk tingkatan kecamatan terdapat Kantor Urusan Agama (KUA).

Terkait kualitas pelayanan penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang agama di daerah, menurut hasil survei yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari sudut pandang pengguna layanan, maka Survei Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2014 yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) bahwa Unit Layanan pada Kementerian Agama yakni pada KUA memperoleh skor total integritas terendah serta berada dibawah standar minimal yang ditetapkan oleh KPK yakni 6,00. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama melalui KUA Kecamatan khususnya pada unit layanan pencatatan nikah dibandingkan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut lainnya.

**Tabel 2**  
**Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2014**  
**(10 Unit Layanan Terendah)**

No	Unit Layanan	Kementerian/ Lembaga	Indeks Integritas		
			Pengalaman	Potensi	Total
1	Izin Penyalur Alat Kesehatan	Kemenkes	6,98	7,02	6,99
2	Izin Usaha Pengangkutan dan Penjualan Minerba	Kemen ESDM	7,27	6,26	6,94
3	Izin Penyelenggara Ibadah Haji Khusus	Kemenag	6,62	6,17	6,47
4	Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing	Kemenakertrans	6,43	6,29	6,39
5	Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing	Kemenakertrans	6,50	6,08	6,36
6	Pembuatan SIM Baru	Polri	6,39	6,16	6,32
7	Izin Penyelenggara Angkutan Barang Khusus	Kemenhub	6,10	6,41	6,20
8	Peralihan Hak Atas Tanah	BPN	5,59	7,25	6,14
9	Izin Penyelenggara Angkutan Pariwisata	Kemenhub	5,71	6,56	5,99
10	Pencatatan Nikah di KUA	Kemenag	5,60	5,23	5,47

Sumber : Komisi Pemberantasan Korupsi, 2014.

Hasil survei integritas sektor publik diatas (tabel 2) menggabungkan dua unsur, yakni pengalaman integritas yang merefleksikan pengalaman responden terhadap tingkat korupsi yang dialaminya ketika menerima layanan, dan potensial integritas yang merefleksikan faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan terjadinya korupsi yang dipersepsikan oleh responden.

Sesuai dengan pembagian urusan pemerintahan dan tingkat kebutuhan masyarakat, maka sangat beragam jenis dan karakteristik pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang agama di Kota Tanjungpinang diselenggarakan oleh instansi vertikal Kementerian Agama, dimana pada tingkat kecamatan terdapat empat KUA

Kecamatan, yakni KUA Kecamatan Bukit Bestari, KUA Kecamatan Tanjungpinang Timur, KUA Kecamatan Tanjungpinang Kota, dan KUA Kecamatan Tanjungpinang Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang agama khususnya penyelenggaraan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang tahun 2016.

## **KERANGKA TEORITIS**

### **1. Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik**

Wasistiono (2001) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai perwujudan kewajiban dan tanggungjawab pemerintah terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk layanan barang, jasa, maupun administratif sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Sebagaimana prinsip penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah wajib melayani masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya, untuk itu kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah hal yang paling utama untuk diperhatikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi (kesannya terhadap kinerja atau hasil produk) dengan harapannya (Kottler, 2001). Sementara itu, menurut

Gerson (2002) menyatakan kepuasan pelanggan adalah sebuah produk atau jasa yang memenuhi atau melampaui harapannya.

Terkait dengan kualitas pelayanan publik, Daviddow dan Uttal (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Senada dengan itu, Sinambela dkk, (2006) menegaskan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, Norman (dalam Hardiyansyah, 2011) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik pelayanan publik, pertama pelayanan sifatnya tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial. Ketiga, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Dengan karakteristik pelayanan tersebut maka dapat menjadi dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah, 2011). Sedangkan menurut Fitzsimons dan Fitzsimons (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam

pelayanan publik sangat terkait dengan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, ketika pelayanan yang diberikan tidak/kurang berkualitas maka kecenderungan persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan akan rendah, demikian pula sebaliknya. Sebagaimana pendapat Ibrahim (2008) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada tahapan selanjutnya, dimensi yang bagaimana yang dapat menentukan kualitas pelayanan?. Berikut perbandingan dimensi yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik, sehingga jika salah satu dimensi pelayanan terdapat kesenjangan maka dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan dimensinya

**Tabel 3**  
**Perbandingan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Zeithaml, dkk	Gespersz	Salim & Woodward	Kepmenpan No. 25/2004	Permenpan RB No. 16/2014
1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Ketepatan waktu	1. Ekonomis	1. Prosedur	1. Persyaratan
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	2. Akurasi	2. Efisiensi	2. Persyaratan	2. Prosedur
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	3. Sopan dan ramah	3. Efektivitas	3. Kejelasan petugas	3. Waktu pelayanan
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	4. Tanggungjawab	4. Keadilan	4. Kedisiplinan petugas	4. Biaya/Tarif
5. <i>Empathy</i> (Empati)	5. Kelengkapan		5. Tanggung jawab petugas	5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
	6. Kemudahan		6. Kemampuan petugas	6. Kompetensi pelaksana
	7. Variasi model (inovasi)		7. Kecepatan	7. Perilaku pelaksana
	8. Pelayanan pribadi		8. Keadilan	8. Maklumat pelayanan
	9. Kenyamanan		9. Kesopanan dan keramahanpetugas	9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
	10. Atribut pendukung		10. Kewajaran biaya	
			11. Kepastian biaya	
			12. Kepastian jadwal	
			13. Kenyamanan lingkungan	
			14. Keamanan Pelayanan	

Sumber :Olahan, 2016

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan diatas, terlihat ada beberapa dimensi yang memiliki kesamaan, serta pada prinsipnya seluruh dimensi dapat diberlakukan umum untuk semua jenis pelayanan karena dari seluruh dimensi tersebut tidak merujuk pada karakteristik unit layanan tertentu.Sedangkan untuk empat belas dimensi/unsur pelayanan yang ditetapkan melalui Kepmenpan nomor 25 tahun 2004,walaupun telah diganti dengan Permenpan yang baru (nomor 16 tahun 2014) dimensi/unsur pelayanannya juga tetap masih relevan untuk digunakan dalam melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **2. Pelayanan Urusan Pemerintahan Absolut Bidang Agama**

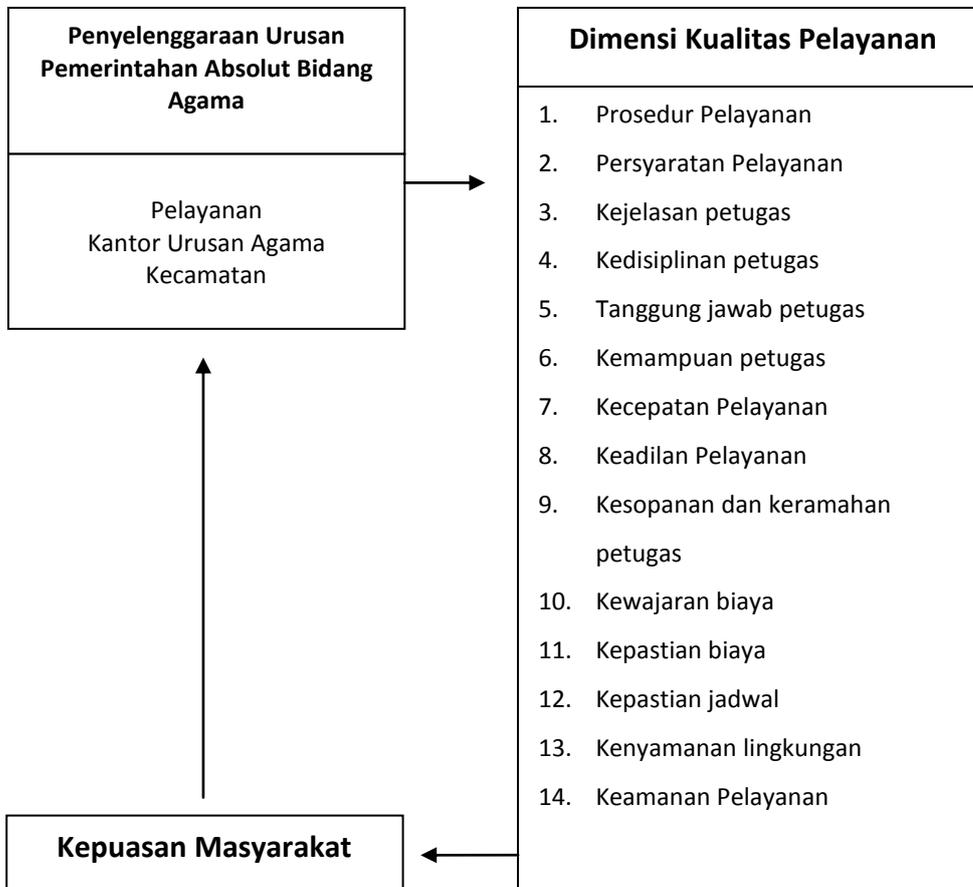
Setiap penduduk Indonesia dijamin oleh konstitusi (UUDNRI 1945) untuk melaksanakan ajaran agamanya. Pada pelaksanaannya, pemerintah turut hadir melayani masyarakat dalam urusan keagamaan tersebut melalui Kementerian Agama. Menurut pembagian urusan pemerintahan secara vertikal, bidang agama termasuk didalam urusan pemerintahan absolut sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Urusan pemerintahan absolut ialah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah, dibentuk Kantor Wilayah Kementerian Agama di provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebagai instansi vertikal Kementerian Agama (Peraturan Presiden nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama).

Untuk melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di tingkat kecamatan dibentuk KUA Kecamatan. Jenis pelayanan pada KUA Kecamatan yakni melaksanakan pelayanan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah (Keputusan Menteri Agama nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi KUA Kecamatan).

### 3. Kerangka Pikir

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



Sumber : Olahan, 2016.

### METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuannya, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif melalui penghitungan indeks kepuasan masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing dimensi/unsur pelayanan yang dikaji. Sedangkan lokasi

penelitiannya diKUA yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.Kota Tanjungpinang terdiri atas 4 (empat) kecamatan yang masing-masing terdapat KUA sebagai penyelenggara urusan pemerintahan absolut bidang agama pada tingkat kecamatan.KUA yang ada di Kota Tanjungpinang meliputiKUA Kecamatan Tanjungpinang Kota, KUA Kecamatan Tanjungpinang Timur, KUA Kecamatan Tanjungpinang Barat, dan KUA Kecamatan Bukit Bestari. Dari 4 (empat) KUA tersebut diambil 3 (tiga) KUA (75%) sebagai sampel, yaitu KUA Kecamatan Tanjungpinang Kota, KUA Kecamatan Tanjungpinang Timur, dan KUA Kecamatan Bukit Bestari.

Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuisisioner yang memuat 14 (empat belas) pertanyaan berdasarkan dimensi/unsur pelayanan yang ditetapkan (sesuai kerangka pikir penelitian)dengan bentuk jawabannya mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang disusun dalam *rating scale* 1 sampai 4, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Survei dilakukan secara *accidental* terhadap masyarakatpenerima layanan, baik penerima layanan perkawinan (pencatatan nikah) maupun jenis layanan lainnya yang dilayani menurut tugas pokok KUA yang dijumpai di masing-masing 3 lokasi penelitiantersebut yang secara keseluruhan berjumlah 96 responden. Pelaksanaan survei dilakukan selama 2 (dua) pekan yakni dari tanggal 4 s/d 15 Januari 2016.

Untuk pengolahan datanya sebagai berikut (Kepmenpan nomor 25 tahun 2004) :

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat Penimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian (indeks kepuasan masyarakat) dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

4. Setelah nilai indeks dikonversi dengan nilai dasar, yang selanjutnya dikonversi lagi ke nilai mutu (huruf) dan nilai kinerja menghasilkan kategori kepuasan masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat**

No	Nilai Interval (Indeks)	Konversi (Indeks x 25)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

No	Nilai Interval (Indeks)	Konversi (Indeks x 25)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan nomor 25 tahun 2004.

## HASIL DAN ANALISIS

Penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah dapat menggunakan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, hal ini sangat tergantung dari susunan pemerintahan mana yang melaksanakannya. Untuk penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut dapat dilaksanakan langsung oleh kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian, atau melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Urusan pemerintahan absolut bidang agama diselenggarakan di daerah oleh instansi vertikal Kementerian Agama yang ada di daerah. Instansi vertikal Kementerian Agama yang paling bawah berada pada tingkat kecamatan yaitu KUA. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak penyelenggaraan urusan keagamaan karena bersentuhan langsung dengan kepentingan/urusan agama masyarakat daerah. Hasil survei dibahas menjadi 2 (dua) bagian, pertama berdasarkan tanggapan responden terhadap unsur pelayanan secara persentase. Kedua, berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat.

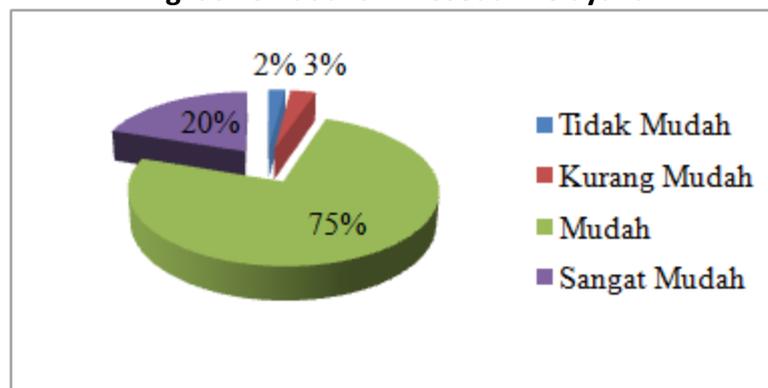
### 1. Tanggapan Responden terhadap Unsur Pelayanan

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam survei ini ialah bagaimana tingkat kemudahan masyarakat dalam memahami alur pelayanan yang disediakan oleh KUA di

Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil survei, responden yang menjawab prosedur pelayanan mudah untuk dipahami sebesar 75%. Kemudian yang menjawab sangat mudah sebesar 20%. Selain itu, responden yang menjawab prosedur pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang kurang mudah untuk dipahami sebesar 3%, dan yang menjawab tidak mudah sebesar 2%.

**Gambar 2**  
**Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan**



Alur pelayanan merupakan pendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Bagi pihak pemberi layanan, dengan adanya alur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit) maka pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih mudah dilaksanakan. Demikian juga sebaliknya bagi masyarakat, dengan tersedianya informasi mengenai alur pelayanan yang sederhana maka masyarakat pun akan lebih mudah memahaminya dan pada tahapannya selanjutnya akan lebih mempermudah masyarakat dalam berurusan, dengan demikian akan ada titik temu antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan tingkat kepuasan masyarakat.

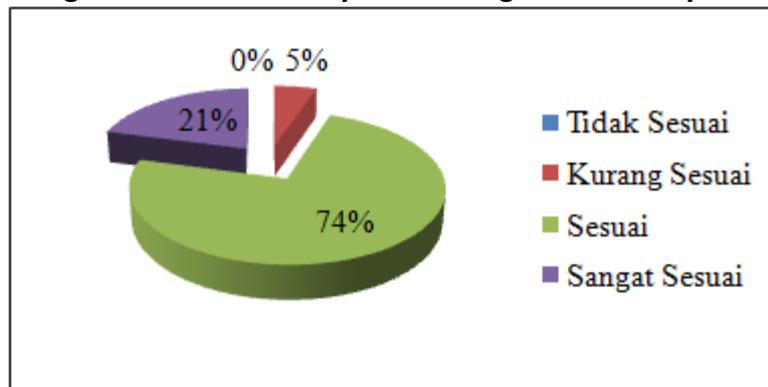
Menurut data hasil survei di atas, diketahui sebagian besar responden menjawab mudah dalam memahami alur pelayanan yang disediakan oleh KUA di Kota Tanjungpinang. Selain mayoritas responden menjawab mudah, pada peringkat kedua responden menjawab sangat mudah. Dari tanggapan responden tersebut, dapat diketahui bahwa alur pelayanan sudah

diinformasikan oleh KUA di Kota Tanjungpinang serta sebagian besar responden berpendapat mudah untuk memahami alur pelayanan yang disediakan tersebut. Namun demikian, masih terdapat responden yang berpendapat kurang mudah dan tidak mudah dalam memahami alur pelayanan yang disediakan oleh KUA di Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu, meskipun sebagian besar responden berpendapat mudah dan sangat mudah untuk memahami alur pelayanan pada KUA di Tanjungpinang namun pendapat responden walau hanya sebagian kecil yang menyatakan kurang mudah dan tidak mudah tidak bisa diabaikan begitu saja, karena itu masih tetap diperlukan perbaikan-perbaikandalam penyampaian informasi (sosialisasi) terkait alur pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menerima haknya dengan baik sebagai pihak yang dilayani.

#### **b. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan dalam survei ini ialah kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan oleh masyarakat untukmendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya pada KUA di Kota Tanjungpinang. Adapun tanggapan responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yakni 74% menjawab sesuai, sementara itu tidak ada yang menjawab tidak sesuai. Kemudian masing-masing kategori sangat sesuai dan kurang sesuai sebesar 21% dan 5%. Secara lebih rinci berikut pendapat responden terkait dengan tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang diterima pada KUA di Kota Tanjungpinang.

**Gambar 3**  
**Tingkat Kesamaan Persyaratan dengan Jenis Pelayanan**



Meskipun pemerintah memiliki kewajiban dalam melayani kebutuhan masyarakat, namun tidak dengan serta merta apa yang menjadi kebutuhan masyarakat tersebut dapat langsung dipenuhi, karena ada beberapa persyaratan yang mesti dipenuhi terlebih dahulu. Apapun yang menjadi persyaratan, masyarakat wajib memenuhinya agar kebutuhannya juga dapat terpenuhi. Persoalan yang perlu menjadi perhatian ialah jangan sampai ada persyaratan yang diminta oleh pemberi layanan tetapi tidak ada hubungannya dengan layanan yang diterima oleh masyarakat. Sehingga masyarakat dibebankan dalam memenuhi persyaratan, selain itu pemberi layanan pun juga terbebani dalam mengelola persyaratan baik verifikasi maupun penyimpanannya, kondisi seperti ini tidak mencerminkan pelayanan yang berkualitas, karena itu diperlukan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

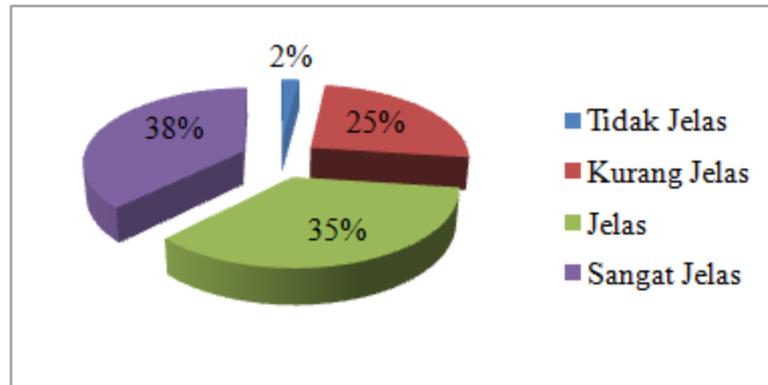
Berdasarkan hasil survei terhadap kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang menunjukkan sebagian besar atau pada urutan pertama responden berpendapat persyaratan yang diminta sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima, sedangkan pada urutan kedua tanggapan responden sangat sesuai. Dari kondisi ini terlihat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diterima masyarakat

pada KUA di Kota Tanjungpinang bukan menjadi hal yang sangat dominan dalam menghambat penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, juga tidak bisa diabaikan tanggapan sebagian kecil responden yang berpendapat bahwa jenis pelayanan yang diterima kurang sesuai dengan persyaratan pelayanannya. Oleh karena itu, KUA di Kota Tanjungpinang juga mesti memperhatikan bagaimana tingkat kesederhanaan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dengan cara membatasi persyaratan pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan produk layanan, sehingga keluhan sekecil apapun dari masyarakat sebagai pihak yang dilayani dapat diminimalisir, serta dengan kondisi itu kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.

### **c. Kejelasan Petugas Pelayanan**

Kejelasan petugas pelayanan dalam survei ini ialah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pendapat responden tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada KUA di Kota Tanjungpinang terlihat masing-masing jawaban kurang dari 50%. Responden yang berpendapat petugas pelayanan sangat jelas sebesar 38%, sedangkan yang berpendapat petugas pelayanan jelas sebesar 35%. Sementara itu, yang menjawab petugas pelayanan kurang jelas sebesar 25%, dan yang menjawab petugas pelayanan tidak jelas sebesar 2%.

**Gambar 4**  
**Tingkat Kejelasan dan Kepastian Petugas**



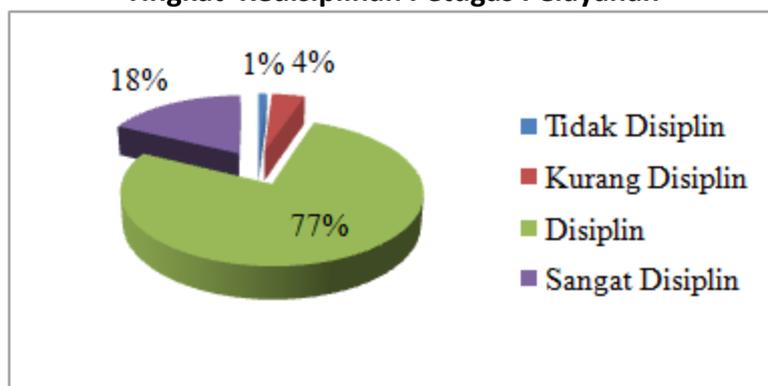
Petugas merupakan ujung tombak bagi unit layanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Fenomena umum sering teramati pada unit-unit layanan publik ialah masyarakat kadangkala kebingungan hendak menuju petugas yang mana dalam berurusan, hal ini terjadi karena faktor ketidakjelasan informasi mengenai siapa yang menjadi petugas jenis pelayanannya. Oleh karena itu, walau dari unsur pelayanan lainnya sangat baik tetapi tidak didukung oleh unsur petugas pelayanan yang tepat dan jelas maka akan membentuk persepsi yang tidak baik dalam pandangan masyarakat penerima layanan.

Terkait survei tentang kejelasan dan kepastian petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang, dari 4 (empat) pilihan jawaban sebagaimana gambar 4 diatas, responden yang berpendapat petugas sangat jelas dan jelas berada pada urutan teratas, walau tidak mayoritas masing-masing diatas 50%, namun jika kedua tanggapan responden tersebut (sangat jelas dan jelas) digabungkan maka mencapai 73%. Hal ini menunjukkan adanya kejelasan dan kepastian petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang. Kemudian yang tidak kalah penting untuk diperhatikan ialah masih terdapat responden yang berpendapat petugas kurang jelas dan tidak jelas.

#### d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan dalam survei ini ialah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil survei menunjukkan tanggapan responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang bahwa 77% responden berpendapat petugas disiplin, dan 18% berpendapat petugas sangat disiplin. Sedangkan responden yang berpendapat petugas kurang disiplin sebesar 4%, dan responden yang berpendapat petugas tidak disiplin sebesar 1%.

**Gambar 5**  
**Tingkat Kedisiplinan Petugas Pelayanan**



Hal yang turut menentukan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik ialah adanya petugas pelayanan di lokasi pelayanan tepat waktu sesuai yang ditetapkan. Karena itu, sangat tidak diharapkan penerima layanan menunggu kehadiran petugas pelayanan pada jadwal pelayanan berlangsung.

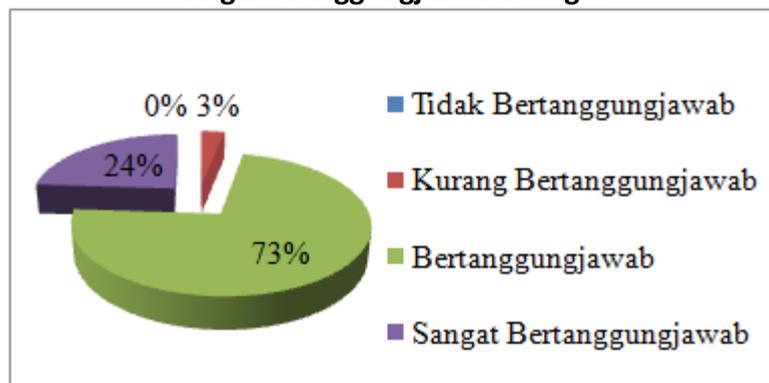
Sesuai hasil survei terhadap tingkat kedisiplinan petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang bahwa sebagian besar responden berpendapat petugas pelayanan disiplin. Hal ini menunjukkan responden memiliki pengalaman yang baik terkait dengan kedisiplinan waktu petugas. Sementara itu, terdapat pula

responden yang berpendapat petugas sangat disiplin sebagaimana persentase pada gambar 5 diatas.Selain dua tanggapan tersebut, juga terdapat responden yang berpendapat petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang kurang disiplin dan tidak disiplin.Dengan demikian, walaupun sebagian besar responden berpendapat petugas disiplin dan sangat disiplin namun sebagian lainnya berpendapat kurang disiplin dan tidak disiplin maka unsur kedisiplinan waktu petugas tetap harus menjadi pertimbangan dalam melakukan perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan.

#### e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan dalam survei ini ialah kejelasan wewenang dan tanggungjawabpetugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.Terdapat 73% responden yang berpendapat petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang, dan 24% responden berpendapat petugas sangat bertanggungjawab.Sedangkan responden yang berpendapat petugas kurang bertanggungjawab sebesar 3%, serta tidak ada responden yang berpendapat petugas tidak bertanggungjawab.

**Gambar 6**  
**Tingkat Tanggungjawab Petugas**



Agar terwujud pelayanan yang berkualitas maka setiap jenis pelayanan harus jelas dan terbuka siapa petugas yang bertanggungjawab dalam proses dan

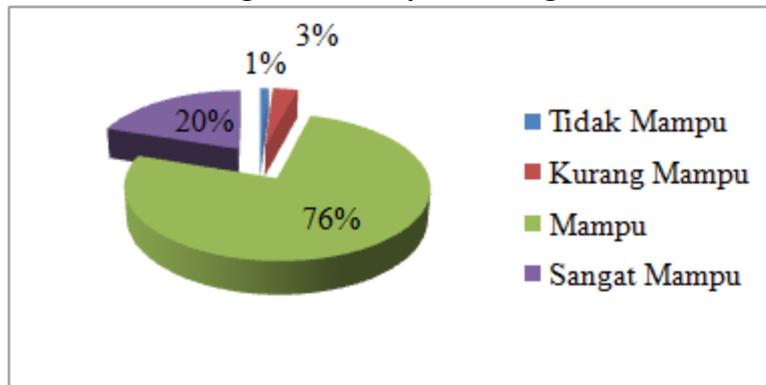
penyelesaiannya, sehingga jika terjadi hambatan akan lebih mempermudah masyarakat dalam menelusurinya, serta akan meminimalisir terjadinya pelepasan tanggungjawab kepada petugas lain atau unit pelayanan lain yang memang tidak berkaitan.

Dari hasil survei terhadap tanggungjawab petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang, diketahui mayoritas responden berpendapat petugas bertanggungjawab dan sangat bertanggungjawab, kondisi ini menunjukkan proses dan penyelesaian jenis pelayanan yang dialami oleh sebagian besar responden tidak ada yang terabaikan. Namun demikian, tidak pula dapat dikatakan tingkat tanggungjawab petugas sudah maksimal, karena masih ada sebagian kecil responden lainnya yang berpendapat petugas kurang bertanggung jawab. Oleh sebab itu, karena pelayanan ini bersifat melayani per-individu maka keluhan setiap individu (walaupun hanya satu orang) tidak bisa diabaikan begitu saja dan bahkan patut untuk menjadi umpan balik dalam perbaikan kualitas pelayanan.

#### **f. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan petugas pelayanan dalam survei ini ialah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survei terhadap kemampuan petugas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang diketahui mayoritas responden berpendapat petugas mampu yakni sebesar 76%. Kemudian sebesar 20% responden berpendapat petugas sangat mampu, sedangkan responden berpendapat petugas kurang mampu sebesar 3%, serta yang berpendapat petugas tidak mampu sebesar 1%.

**Gambar 7**  
**Tingkat Kemampuan Petugas**



Hal lain terkait keberadaan petugas pelayanan ialah bagaimana kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seorang petugas pelayanan selain harus memiliki tingkat kedisiplinan dan tanggungjawab, juga diharuskan memiliki kemampuan/keahlian dalam memberikan pelayanan. Keahlian petugas pelayanan tidak dengan serta merta muncul tetapi melalui proses baik pengalaman maupun pembinaan dari unit pelayanannya. Oleh karena itu, agar petugas pelayanan memiliki kemampuan/keahlian sesuai bidangnya maka metode pengembangan sumber daya manusia harus terus dilakukan secara baik, tepat dan regular oleh instansi pembina.

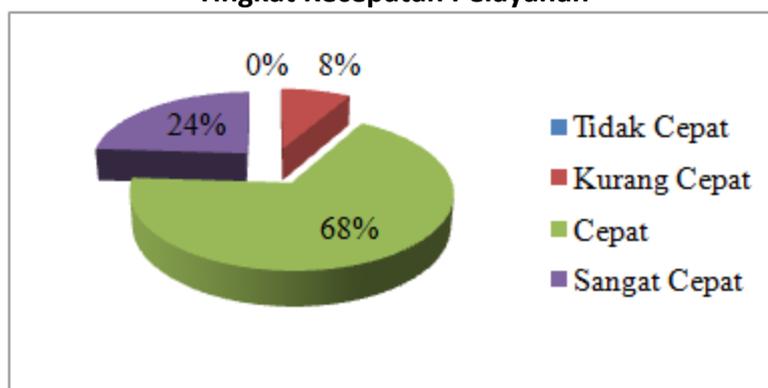
Menurut pendapat responden bahwa petugas pada KUA di Kota Tanjungpinang mampu dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dikatakan berada pada rentang sedang karena hanya sebagian kecil responden yang berpendapat petugas sangat mampu. Selebihnya, responden berpendapat petugas kurang mampu dan tidak mampu dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan. Dari keadaan ini, responden yang berpendapat petugas sangat mampu dan mampu perlu terus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi, sedangkan kondisi petugas yang

menurut pendapat responden kurang mampu dan tidak mampu maka diperlukan pembenahan yang memadai.

#### g. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan dalam survei ini ialah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut hasil survei diketahui responden yang berpendapat pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang cepat sebesar 68%, dan responden yang berpendapat pelayanan sangat cepat sebesar 24%. Selanjutnya responden yang berpendapat pelayanan kurang cepat sebesar 8%, serta tidak ada responden yang berpendapat pelayanan tidak cepat.

**Gambar 8**  
**Tingkat Kecepatan Pelayanan**



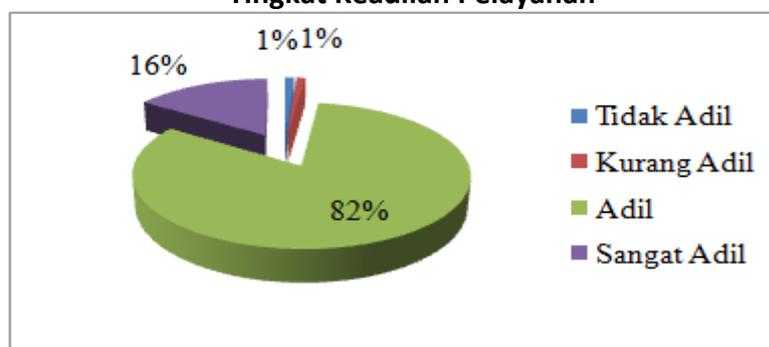
Kecepatan dalam setiap pelayanan merupakan hal yang selalu diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan. Karena jenis pelayanan berbeda satu dengan lainnya maka lama waktu penyelesaiannya juga berbeda, oleh karena itu tingkat kecepatan dalam pelayanan ialah sesuai penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Agar ketepatan waktu pelayanan dapat berjalan dengan baik diperlukan adanya keterbukaan waktu proses dan waktu penyelesaiannya, sehingga ada kepastian bagi masyarakat dalam menunggu penyelesaian layanan.

Berdasarkan hasil survei terhadap tingkat kecepatan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang maka sebagian besar responden berpendapat pelayanan cepat, sebagian lainnya berpendapat pelayanan sangat cepat dan kurang cepat. Kemudian jika jawaban responden dikelompokkan menjadi dua kelompok antara yang menjawab sangat cepat dan cepat, dengan kurang cepat dan tidak cepat, maka mayoritas responden menjawab kecepatan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang berada pada pilihan cepat dan sangat cepat (68% + 24% = 92%). Sedangkan yang menjawab kurang cepat dan tidak cepat berada pada urutan terakhir. Hal ini menggambarkan pengalaman sebagian besar responden dalam menerima layanan pada KUA di Kota Tanjungpinang tidak mengalami hambatan yang berarti terkait dengan tingkat kecepatan pelayanannya.

#### h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan ialah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Tanggapan responden terhadap keadilan mendapatkan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang mayoritas responden menjawab pelayanan adil yakni sebesar 82%, dan 16% responden berpendapat sangat adil. Sedangkan responden yang berpendapat pelayanan kurang adil dan tidak adil masing-masing sebesar 1%.

**Gambar 9**  
**Tingkat Keadilan Pelayanan**



Setiap masyarakat memiliki hak yang samadalam pemenuhan kebutuhannya melalui penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, sebaliknya pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai kewenangannya pada setiap level pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan yang diselenggarakan harus mencakup seluas mungkin dengan distribusi yang merata untuk setiap orang tanpa membeda-bedakan menurut status sosial dan golongan masyarakat, dalam hal ini pelayanan harus sama untuk semua orang.

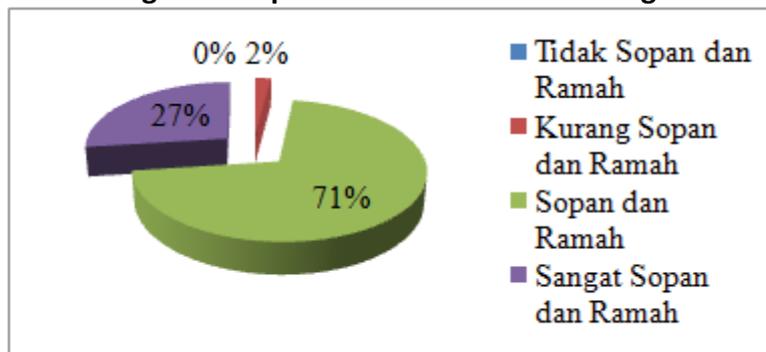
Terkait hal tersebut, maka unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang, dari 4 (empat) pilihan jawaban mulai dari yang tidak adil sampai dengan sangat adil sebagaimana pada gambar 9 diatas, hasil survei menunjukkan mayoritas responden berpendapat pelaksanaan pelayanan adil, pada urutan kedua masyarakat berpendapat pelayanan sangat adil, serta walaupun dalam persentase kecil masih terdapat tanggapan responden yang menyatakan pelayanan kurang adil dan tidak adil. Dari kondisi ini diketahui sebagian besar responden memiliki kesempatan yang samadalam memperoleh pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang, namun tetap diperlukan upaya peningkatan kualitas khususnya pada unsur tingkat keadilan pelayanan karena masih terdapat responden yang berpendapat pelayanan kurang adil dan tidak adil.

#### **i. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas dalam survei ini ialah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Responden yang berpendapat pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang sopan dan ramah sebesar 71%, sedangkan responden yang berpendapat pelayanan sangat

sopan dan sangat ramah sebesar 27%. Selain itu, terdapat 2% responden yang menjawab pelayanan kurang sopan dan kurang ramah, dan tidak ada responden yang menjawab pelayanan tidak sopan dan tidak ramah.

**Gambar 10**  
**Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas**



Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah bersifat monopoli, jika masyarakat merasa kurang nyaman atas sikap petugas maka mereka tidak bisa pindah ke unit layanan lain karena masing-masing jenis pelayanan telah ditetapkan unit-unit tertentu yang menyelenggarakannya, hal ini tentu berbeda dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor privat jika masyarakat merasa kurang nyaman maka mereka bisa pindah ke penyelenggara lainnya. Sehingga tidak ada pilihan bagi masyarakat untuk tidak menerima layanan dari pemerintah walau tingkat kesopanan dan keramahan petugasnya buruk. Oleh karena itu, diperlukan perhatian yang maksimal dari pemerintah selaku lembaga yang secara hakekat keberadaannya untuk melayani masyarakat.

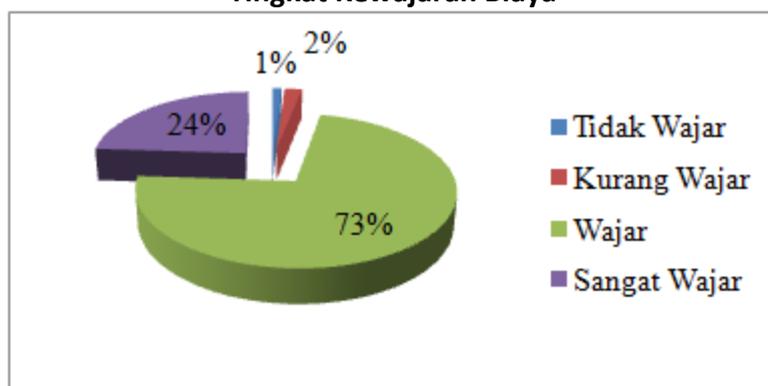
Menurut gambar 10 diatas, kondisi kesopanan dan keramahan petugas pada KUA di Kota Tanjungpinang pada urutan teratas pendapat responden menyatakan petugasnya sopan dan ramah, dan pada urutan kedua responden berpendapat petugasnya sangat sopan dan ramah, serta hanya sebagian kecil pendapat responden yang menyatakan petugasnya kurang sopan dan kurang ramah. Berdasarkan hasil survei ini diketahui kecenderungan pengalaman

interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas berjalan baik, namun tetap diperlukan peningkatan kualitas sesuai pendapat sebagian kecil responden diatas.

#### j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan dalam penelitian ini ialah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan. Berdasarkan hasil survei, 73% responden berpendapat biaya pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang wajar, dan 24% responden berpendapat biaya pelayanan sangat wajar. Sedangkan responden yang berpendapat biaya pelayanan kurang wajar sebesar 2%, dan 1% responden berpendapat biaya pelayanan tidak wajar.

**Gambar 11**  
**Tingkat Kewajaran Biaya**



Setiap penyelenggaraan pelayanan manapun pasti menimbulkan biaya, termasuk pelayanan urusan agama. Biaya yang ditimbulkan tersebut dapat menjadi tanggungjawab negara untuk membiayainya atau dapat pula menjadi tanggungjawab masing-masing masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan yang bersifat pengakuan negara atas hak sipil warganegara pada dasarnya menjadi tanggungjawab negara untuk memenuhinya, selain dari itu dapat dibebankan pada masing-masing masyarakat yang menerima dan menikmati layanan

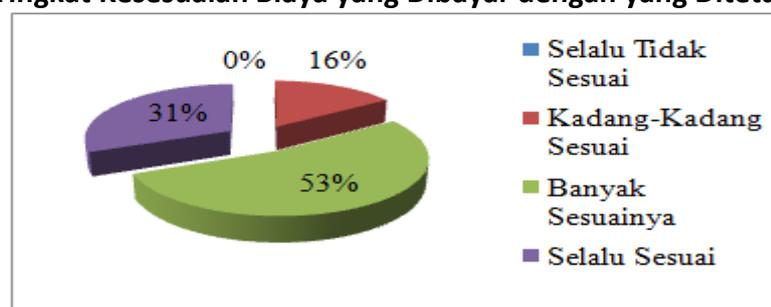
tersebut. Walau biaya pelayanan dapat dibebankan pada masyarakat namun tetap harus memperhatikan tingkat kewajarannya yakni kesesuaian jenis layanan yang dihasilkan dengan besaran biaya yang ditimbulkan, selain itu yang tidak kalah pentingnya ialah kewajaran biaya yang dilihat menurut tingkat keterjangkauan masyarakat dalam membayar biaya pelayanan tersebut.

Tingkat kewajaran biaya pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang berdasarkan hasil survei menunjukkan mayoritas responden berpendapat biaya pelayanan wajar dan sangat wajar. Kemudian masih terdapat responden yang berpendapat biaya pelayanan kurang wajar dan tidak wajar. Dengan demikian diketahui besaran biaya pelayanan terjangkau oleh sebagian besar responden pada KUA di Kota Tanjungpinang, dan sebagian responden lainnya diketahui belum terjangkau.

#### k. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan dalam survei ini ialah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Menurut hasil survei pada KUA di Kota Tanjungpinang, 53% responden berpendapat banyak sesuai, dan 31% responden berpendapat selalu sesuai. Sedangkan 16% responden berpendapat kadang-kadang sesuai, dan tidak ada responden yang menjawab selalu tidak sesuai.

**Gambar 12**  
**Tingkat Kesesuaian Biaya yang Dibayar dengan yang Ditetapkan**



Sebagaimana disebut diatas bahwa biaya yang ditimbulkan dari penyelenggaraan pelayanan publik pasti ada. Bagi jenis pelayanan yang biayanya menjadi tanggungjawab langsung masyarakat untuk membayarnya maka tidak hanya kewajaran biaya yang diperlukan tetapi kepastian biaya juga sangat penting. Ketika masyarakat beranggapan biaya pelayanannya wajar bukan berarti besarnya juga otomatis sesuai dengan yang telah ditetapkan, ataupun kondisi dapat terjadi ketika biaya sesuai dengan yang ditetapkan tetapi dianggap tidak wajar. Oleh karena itu, dalam memastikan biaya yang dibayar sesuai dengan yang ditetapkan maka diperlukan kepastian dan keterbukaan rincian biaya pelayanan serta ada kejelasan tata cara pembayarannya.

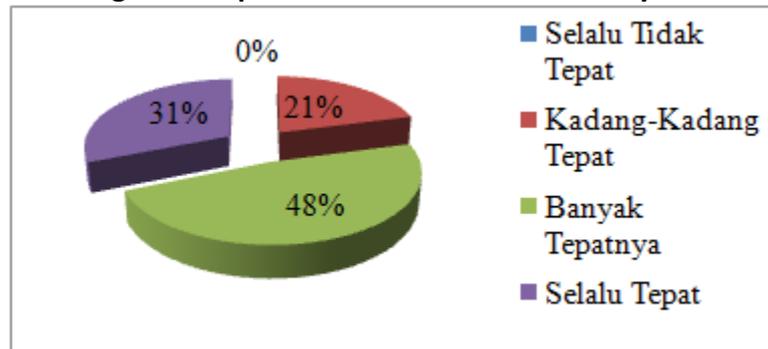
Dari hasil survei mengenai kesesuaian biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan pada KUA di Kota Tanjungpinang diketahui sebagian besar tanggapan responden menyatakan banyak sesuai dan selalu sesuai, serta sebagian lainnya berpendapat kadang-kadang sesuai. Hal ini menggambarkan sebagian besar responden berpendapat bahwa biaya pelayanan yang dibayar telah sesuai dengan yang ditetapkan, namun demikian masih terdapat pula pendapat responden yang menyatakan biaya yang dibayar kadang-kadang sesuai dengan yang ditetapkan. Dari kondisi ini, maka KUA di Kota Tanjungpinang perlu lebih luas mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai kepastian biaya pelayanan yang harus dibayar.

### **I. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Kepastian jadwal pelayanan dalam survei ini ialah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil survei pada KUA di Kota Tanjungpinang menunjukkan 48% responden berpendapat jadwal pelayanan banyak tepatnya, dan 31% responden berpendapat jadwal pelayanan selalu tepat. Sedangkan 21% responden berpendapat jadwal

pelayanan kadang-kadang tepat, dan tidak ada responden yang menjawab pelayanan selalu tidak tepat.

**Gambar 13**  
**Tingkat Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan**



Terlaksananya ketepatan jadwal pelayanan tidak berdiri sendiri, namun sangat berkaitan dengan konsistensi waktu kerja petugas, karena yang menjadi aktor keduanya adalah petugas pelayanan itu sendiri. Maka diperlukan cara pandang dan pemahaman petugas sebagai aktor yang diamanatkan oleh rakyat melalui negara untuk melayani pemenuhan kebutuhan masyarakat.

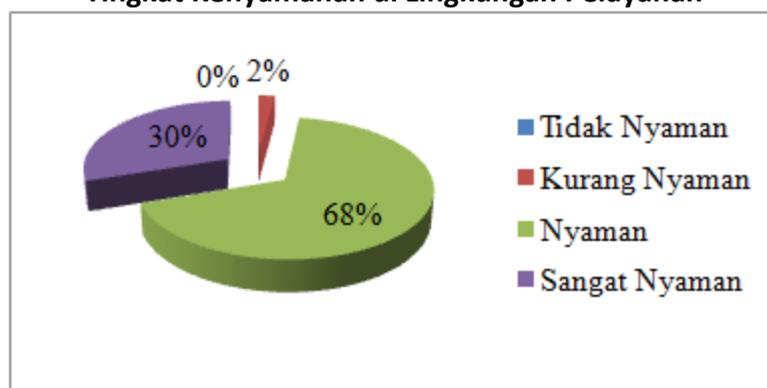
Hasil survei sebagaimana pada gambar 13, masing-masing pilihan jawaban tidak ada yang mencapai 50%, namun sebagian besar responden berpendapat pelaksanaan jadwal pelayanan banyak tepatnya dan selalu tepat, hal ini menunjukkan pengalaman sebagian besar responden ketika berinteraksi pada KUA di Kota Tanjungpinang sudah merasakan jadwal pelaksanaan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan, maka kondisi ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Adapun pendapat sebagian responden lainnya yang menyatakan pelaksanaan jadwal pelayanan kadang-kadang tepat juga menggambarkan pengalaman interaksi mereka pada KUA di Kota Tanjungpinang yang masih menemui hambatan dalam kepastian jadwal pelayanan. Agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas, maka perlu didukung perbaikan dari unsur kepastian jadwal pelayanan dengan

menekankan pada perbaikan kedisiplinan petugas pelayanan terhadap jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.

### m. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan dalam survei ini ialah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hasil survei pada KUA di Kota Tanjungpinang, 68% responden berpendapat lingkungan pelayanan nyaman, dan 30% responden berpendapat lingkungan pelayanan sangat nyaman. Sedangkan 2% responden berpendapat lingkungan kurang nyaman, dan tidak ada responden yang berpendapat lingkungan pelayanan tidak nyaman.

**Gambar 14**  
**Tingkat Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan**



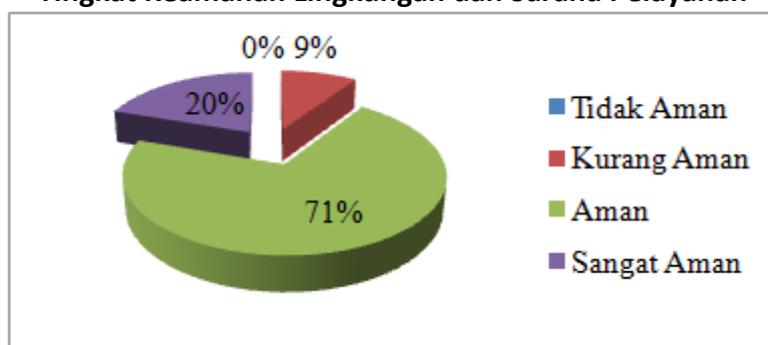
Unsur yang harus diperhatikan juga dalam penyelenggaraan pelayanan guna mewujudkan kualitas pelayanan ialah adanya kenyamanan lingkungan yang dirasakan oleh penerima layanan. Kenyamanan lingkungan merupakan sarana fisik yang dimiliki oleh unit pelayanan, seperti ruang tunggu dan tempat pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, ketersediaan informasi, serta lokasi yang mudah terjangkau. Oleh karena itu, bagi unit pelayanan disamping mengutamakan kualitas petugas, juga harus mengutamakan unsur sarana fisik agar tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat terjamin.

Terkait sarana fisik sebagai unsur kenyamanan lingkungan pelayanan, maka hasil survei pada KUA di Kota Tanjungpinang sebagian besar responden berpendapat lingkungan pelayanan nyaman dan sangat nyaman, hal ini menunjukkan sebagian besar responden mendapatkan rasa nyaman dalam menerima pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang. Sedangkan sebagian responden lainnya berpendapat lingkungan pelayanan kurang nyaman, hal ini juga menggambarkan pengalaman yang mereka dapatkan yakni masih merasakan kurangnya dukungan dari sarana fisik pada KUA di Kota Tanjungpinang. Agar kenyamanan lingkungan terjamin maka diperlukan dukungan anggaran yang memadai, dalam pemenuhannya tidak bisa dibebankan pada unit pelayanan (KUA) itu sendiri, namun diperlukan perhatian dan dukungan yang maksimal dari instansi atasannya.

#### **n. Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan dalam survei ini ialah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasatenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan. Menurut hasil survei diketahui 71% responden berpendapat lingkungan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang aman, dan 20% responden berpendapat lingkungan pelayanan sangat aman. Sedangkan 9% responden berpendapat lingkungan pelayanan kurang aman, dan tidak ada responden yang menjawab lingkungan pelayanan tidak aman.

**Gambar 15**  
**Tingkat Keamanan Lingkungan dan Sarana Pelayanan**



Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dapat menjamin rasa kenyamanan lingkungan pelayanan, tetapi juga harus ada jaminan keamanan bagi masyarakat, sehingga masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerima pelayanan tersebut. Keamanan pada lingkungan atau sarana pelayanan bersifat menyeluruh pada setiap tahapan pelayanan yakni mulai dari proses pelayanan sampai pada hasil pelayanannya. Proses dan hasil pelayanannya harus mampu membuat masyarakat bebas dari resiko dan bahaya yang diakibatkannya, termasuk dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil survei pada KUA di Kota Tanjungpinang, sebagian besar responden berpendapat lingkungan dan sarana pelayanan aman dan sangat aman. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki rasa aman dalam menerima pelayanan, dan bukan menjadi unsur yang menghambat dalam proses maupun hasil pelayanannya. Sebaliknya sebagian responden lainnya ada yang berpendapat lingkungan dan sarana pelayanan kurang aman, hal ini menunjukkan sebagian responden masih merasakan lingkungan dan sarana pelayanan yang kurang aman. Karena itu, KUA sebagai unit pelayanan perlu meningkatkan perhatian secara individual kepada masyarakat yakni dengan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada masyarakat.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang

Kepuasan masyarakat merupakan persepsi atau pendapat masyarakat terhadap realitas pelayanan yang diterima. Masing-masing masyarakat memiliki kebutuhan dan keinginan layanan yang berbeda-beda, sehingga tingkat kualitas pelayanan bagi masyarakat sama dengan kepuasan maksimal yang dirasakannya, serta sebaliknya tingkat kepuasan masyarakat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, unsur-unsur kualitas pelayanan menjadi dasar dalam survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh KUA di Kota Tanjungpinang. Pendapat masyarakat terhadap unsur pelayanan secara persentase telah dikemukakan diatas. Sedangkan pengolahan data pendapat masyarakat menurut keseluruhan unsur pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 5**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang**

No	Dimensi/Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Indeks
1	Prosedur Pelayanan	3,13	0,22
2	Persyaratan Pelayanan	3,16	0,22
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,08	0,22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,11	0,22
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,21	0,23
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,15	0,22
7	Kecepatan pelayanan	3,16	0,22
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11	0,22
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,25	0,23
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,20	0,23

No	Dimensi/Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Indeks
11	Kepastian biaya pelayanan	2,16	0,15
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,10	0,22
13	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,28	0,23
14	Keamanan pelayanan	3,10	0,22
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3,07</b>
<b>Nilai Konversi</b>			<b>76,75</b>
<b>Nilai Mutu</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja</b>			<b>Baik</b>

Sumber : Olahan, 2016.

Total keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang agama (Pelayanan KUA) di Kota Tanjungpinang sebesar 3,07. Setelah nilai indeks dikonversi maka diperoleh nilai sebesar 76,75. Berdasarkan perolehan nilai konversi (76,75) serta sesuai dengan kategori mutu pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang memperoleh nilai mutu B dengan kinerja Baik.

Bila perolehan nilai indeks kepuasan masyarakat tersebut dilihat menurut masing-masing unsur pelayanan sebagaimana pada tabel 5 diatas, maka terdapat 1 (satu) unsur pelayanan dengan nilai indeks berkategori kurang baik atau terendah, yakni unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai indeks sebesar 0,15. Oleh karena itu, walau total secara keseluruhan unsur pelayanan sudah memperoleh nilai baik, namun dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang maka tetap harus dilakukan perbaikan kualitas dengan memprioritaskan pada unsur dengan perolehan nilai terendah tersebut.

Kemudian unsur yang memperoleh nilai indeks tertingginyakni sebesar 0,23 dengan kategori nilai baik terdiri atas 4 (empat) unsur, antara lain unsur kenyamanan lingkungan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab

petugas, dan kewajiban biaya. Selain dari unsur yang memperoleh nilai indeks tertinggi tersebut, terdapat pula 9 (sembilan) unsur dengan perolehan nilai indeks yang sama yakni sebesar 0,22, namun tetap berada pada kategori baik, antara lain unsur prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kepastian jadwal, dan keamanan. Terhadap unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai dengan kategori baik ini harus tetap dipertahankan serta dapat lebih ditingkatkan lagi setelah memprioritaskan nilai indeks terendah.

Melayani masyarakat/publik dalam rangka pemenuhan kebutuhannya baik dalam hal administratif, jasa, maupun barang merupakan sebagai suatu hakekat dari keberadaan pemerintahan. Sehingga salah satu unsur untuk mengetahui apakah pemerintah telah memenuhi hak masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas ialah dengan melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikannya. Dalam hal pelayanan bidang agama yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat di daerah, khususnya pelayanan KUA di Kota Tanjungpinang dari hasil survei menunjukkan masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang positif/baik terhadap penyelenggaraan pelayanannya.

## **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menggambarkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, demikian pula sebaliknya. Berdasarkan tujuan penelitian, yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang agama khususnya penyelenggaraan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang tahun 2016, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden secara persentase dari total keseluruhan unsur pelayanan yang merujuk pada *rating scale* jawaban 1 – 4 (tidak baik –

sangat baik) maka, skala sangat baik (4) memperoleh 24,5%, skala baik (3) memperoleh 67,4%, dan skala kurang baik (2) memperoleh 7,4%, serta skala tidak baik (1) memperoleh 0,7%. Mayoritas (67,4%) responden berpendapat penyelenggaraan pelayanan baik, pada urutan kedua (24,5%) responden berpendapat penyelenggaraan pelayanan sangat baik, dan pada urutan ketiga (7,4%) responden berpendapat penyelenggaraan pelayanan kurang baik, serta pada urutan terakhir (0,7%) responden berpendapat penyelenggaraan pelayanan tidak baik.

2. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pada KUA di Kota Tanjungpinang:
  - a. Nilai indeks = 3,07
  - b. Nilai indeks setelah dikonversi = 76,75
  - c. Nilai mutu = B, dengan kinerja Baik.
3. Prioritas perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yakni unsur kepastian biaya pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan. Jakarta. PPM.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung Mandar Maju.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2001. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta. Index.
- Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. 2001. Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung. Alqa Print.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2015 tentang  
Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat  
terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2011 tentang Penataan  
Organisasi KUA Kecamatan.