

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanti (2022) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciparay”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pencatatan nikah setelah diterapkannya SIMKAH di KUA Kecamatan Ciparay. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta mengacu pada teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan publik sebagai variabel utama dengan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*, serta SIMKAH sebagai sistem pendukung pelayanan pencatatan nikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH telah berjalan optimal, khususnya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan data pencatatan nikah, dan keteraturan administrasi. Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem berbasis teknologi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian kualitas pelayanan publik melalui SIMKAH, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan nikah setelah diterapkannya SIMKAH sebagai sistem informasi pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori kualitas pelayanan publik. Variabel penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan publik sebagai variabel utama dan penerapan SIMKAH sebagai variabel pendukung pelayanan pencatatan nikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH tergolong cukup optimal dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek jaringan internet dan keterbatasan fasilitas pendukung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek kajian SIMKAH dan kualitas pelayanan publik, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi dan kondisi sosial masyarakat.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yullang (2020) dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Lembang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan SIMKAH dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan landasan teori kualitas pelayanan publik. Variabel yang

digunakan dalam penelitian ini meliputi penerapan SIMKAH dan kualitas pelayanan pencatatan nikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH telah berjalan optimal, terutama dari segi ketepatan data, kemudahan prosedur, dan profesionalisme aparatur KUA. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian kualitas pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan karakteristik wilayah penelitian.

4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ngesti (2022) dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan SIMKAH dalam pelayanan pencatatan nikah. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan teori implementasi kebijakan. Variabel penelitian ini meliputi implementasi SIMKAH sebagai variabel utama dan kualitas pelayanan pencatatan nikah sebagai variabel hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH belum berjalan optimal, yang disebabkan oleh keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet yang tidak stabil, serta kemampuan sumber daya manusia yang masih terbatas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek kajian SIMKAH, sedangkan perbedaannya terdapat pada hasil implementasi dan lokasi penelitian.

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukma (2022) dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan SIMKAH sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teori inovasi pelayanan publik. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penerapan SIMKAH dan inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH belum optimal sepenuhnya, terutama dalam pemanfaatan fitur sistem dan integrasi data antar instansi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan SIMKAH sebagai objek kajian, sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus analisis dan lokasi penelitian. Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMKAH dalam pelayanan pencatatan nikah menunjukkan hasil yang beragam, baik yang telah berjalan optimal maupun yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Tanjung guna memperoleh gambaran empiris sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar. Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik- buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang

dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan penerima atau konsumen. Maka kualitas juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan tertentu, kesesuaian dengan pihak pemakai dan bebas dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas begitu penting dalam sebuah produk baik barang dan jasa.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap

waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

2. Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2006) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Sedangkan menurut (Kasmir, 2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Kotler dalam (Mahmudi, 2010) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam fungsi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompeten dalam usaha merebut pasaran dan pelanggan. Demikian pula dibiidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan

oleh pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk menyelenggarakan pelayanan umum.

Menurut (Dwiyanto, 2005) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Kebutuhan masyarakat yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, izin usaha, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, penyediaan fasilitas, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005: 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak

terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun

2003, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003:3).

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Hardiansyah, 2011) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Menurut Kurniawan (Mulyadi, 2016) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berikutnya menurut, Sinambela (Pasolong, 2016) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan Sketchler (1992:10) membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai *stakeholder*. Dalam membangun kualitas sebuah layanan tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal saja, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan internal.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam (Sinambela, 2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menurut (Mukaron, dkk. 2015) adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Seorang aparatur negara dituntut untuk selalu bekerja dengan baik sehingga dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintah untuk tetap unggul dan terpercaya. Hal ini sependapat dengan Penelitian Hariany & Matondang (dalam Al Qohirie, 2020) yang berpendapat bahwa untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dari aspek keberhasilan sistem pelayanan adalah kepuasan masyarakat dan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah, karena penilaian masyarakat pengguna suatu produk jasa menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan terhadap pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada instansi pemerintah. Jika jumlah pengunjung semakin meningkat, maka asumsinya pelayanan pun semakin baik.

Pelayanan publik yang dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima sebagai bentuk perwujudan kewajiban para aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun dalam pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan acuan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Moenir, 2015).

Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan :

- 1) 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.

- 2) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- 3) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 4) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- 5) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara,

badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

a) Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

b) Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik, dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian Waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

d) Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat, dan sah.

e) Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

h) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

i) Kedisiplinan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan lainnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan asas-asas pelayanan publik yaitu :

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif);
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administratif, barang, dan jasa sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang penting karena mencerminkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sinambela, 2014).

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila proses dan hasil pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan prosedur, kemudahan akses, maupun sikap aparatur pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses interaksi antara aparatur dengan masyarakat (Hardiansyah, 2018).

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* (Parasuraman et al., 1988). *Reliability* berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur yang berlaku. *Responsiveness* menunjukkan kesigapan aparatur dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan sikap aparatur yang dapat menumbuhkan

rasa percaya dan aman bagi masyarakat. *Empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian aparaturnya terhadap masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Sementara itu, *Tangibles* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA), kualitas pelayanan publik memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif masyarakat dan kepastian hukum atas peristiwa pernikahan. Pelayanan pencatatan nikah yang berkualitas ditandai dengan proses pelayanan yang mudah dipahami, cepat, tertib, dan akurat. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai sistem pelayanan berbasis teknologi informasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan data yang lebih terintegrasi, transparan, dan sistematis (Kementerian Agama RI, 2019).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis melalui penerapan SIMKAH dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Tanjung telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat atau masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sistem informasi manajemen berbasis web yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mendukung pengelolaan administrasi pencatatan nikah dan rujuk pada Kantor Urusan Agama (KUA). SIMKAH digunakan sebagai sarana untuk menghimpun, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data peristiwa nikah secara terintegrasi dan daring (online) oleh seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia (Kementerian Agama RI, 2013).

Penerapan SIMKAH bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi pencatatan nikah, meningkatkan akurasi serta validitas data pernikahan, dan menyediakan informasi yang cepat serta tepat bagi instansi terkait. Melalui sistem ini, data peristiwa nikah dikelola secara terpusat sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pelaporan dan dasar pengambilan keputusan di lingkungan Kementerian Agama (Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, 2013).

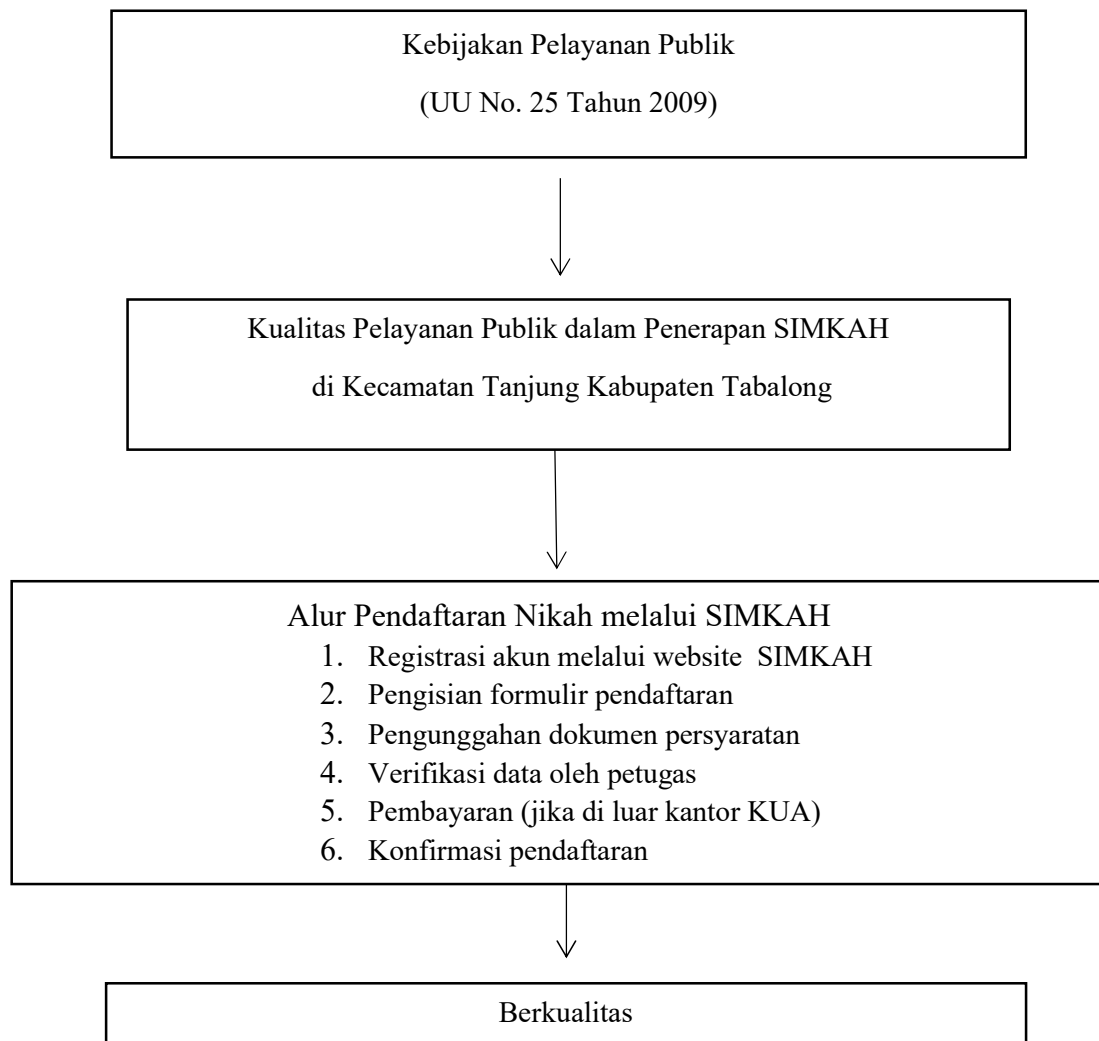
Sebagai bagian dari pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik, penerapan SIMKAH sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel, serta

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam konteks penelitian ini, SIMKAH dikaji sebagai instrumen pelayanan publik berbasis sistem informasi yang digunakan dalam proses pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanjung. Penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Tanjung dipahami sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi nikah yang tertib, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti, 2026