

EXECUTIVE SUMMARY
“SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN KUA KECAMATAN TAHUN 2019”

Berdasarkan PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi: a) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; b) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; c) pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA Kecamatan; d) pelayanan bimbingan Keluarga Sakinah; e) pelayanan bimbingan kemasjidan; f) pelayanan bimbingan hisab ruyuk; g) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; h) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan i) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki kinerja KUA Kecamatan antara lain: terbitnya regulasi PP Nomor 48 Tahun 2014 yang kemudian ditindak lanjuti dengan keluarnya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 46 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atas Biaya Nikah atau Rujuk di Luar KUA, penataan SDM, penataan anggaran, pembangunan gedung KUA berdasarkan SBSN, dan penataan infra strukturlainnya.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, dinyatakan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Untuk itu, Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, pada tahun 2019 ini menyelenggarakan Survey Indeks Layanan KUA Kecamatan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain untuk mematuhi ketentuan tersebut di atas, SKM terhadap KUA Kecamatan ini dilakukan, untuk dapat mengetahui sejauhmana indeks layanan KUA Kecamatan secara nasional dan selanjutnya menetapkan item-item layanan yang menjadi problem yang perlu perbaikan. Selain itu, survey ini juga dilakukan untuk mengetahui beberapa hal yaitu: (1) Pengetahuan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan KUA selain pencatatan nikah, (2) Kesesuaian biaya pencatatan nikah, dan (3) Realisasi layanan KUA selain pelayanan pencatatan nikah.

Populasi yang di survei adalah 5788 KUA yang tersebar di Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Bali, dan NTB (kecuali Provinsi Papua). Berdasarkan perhitungan rumus, jumlah sampel KUA adalah 115,85 yang kemudian dibulatkan menjadi 120 KUA. Dalam survei ini, sampel dipilih secara acak berdasarkan prosedur *Stratified Random sampling*, dengan *Primary Sampling Unit*-nya adalah KUA. Penarikan sampel diawali dengan pengelompokkan KUA berdasarkan tipologinya yaitu tipe A, B, C, D1 dan D2 yang kemudian dipilih secara acak (*proportionate stratified random* dari masing-masing KUA tersebut. Selanjutnya diambil sejumlah 10 orang sampel sebagai responden, sehingga total responden adalah 1200 orang masyarakat Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017, unsur kepuasan masyarakat meliputi (a) persyaratan, (b) prosedur, (c) waktu, (d) biaya, (d) spesifikasi produk, (e) kompetensi petugas, (f) perilaku petugas, (g) penanganan pengaduan, (h) sarana prasarana.

Sembilan variable tersebut selanjutnya dijadikan dimensi dalam mengukur layanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan.

Berikut ini hasil survei yang merepresentasikan jawaban (generalisasi) kepuasan masyarakat terhadap layanan pencatatan nikah di KUA yaitu:

1. Dari hasil survey tersebut diketahui, bahwa rerata skor total Kepuasan Layanan KUA adalah signifikan di angka 78,0 berarti dapat disimpulkan tingkat Kepuasan Layanan KUA (Y) termasuk ke dalam kategori **Optimal (>60,00)**".
2. Dari 9 (Sembilan) dimensi layanan KUA, diketahui skor masing-masing dimensi berdasarkan urutan yang tertinggi sampai terendah sebagai berikut:

No	Dimensi	Skor	Korelasi
1	Produk Spesifikasi	82,24	0,892
2	Kompetensi Petugas	81,43	0,910
3	Perilaku Petugas	79,91	0,919
4	Persyaratan	79,04	0,932
5	Waktu	78,98	0,908
6	Biaya Tarif	78,90	0,912
7	Sistem dan Mekanisme	78,60	0,931
8	Aduan	69,66	0,654
9	Sarana	66,75	0,600

3. Berdasarkan Tipologinya, indeks kepuasan KUA adalah sebagai berikut: (a) Tipe A = 79,52, (b) Tipe B = 78,94, (c) Tipe C = 78,33, (d) D1 = 69,34, dan (e) D2 = 82,16.
4. Gap antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan KUA, Gap Negatif tertinggi yaitu pada dimensi Sarana dan Prasarana sebesar -4,41. Artinya, petugas belum memaksimalkan Sarana dan Prasarana sesuai harapan pengguna jasa (masyarakat).
5. Gap Positif tertinggi yaitu pada dimensi Kompetensi Petugas sebesar 1,29. Artinya, petugas dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa (masyarakat).
6. Skor total Pengetahuan Mempelai terhadap pelayanan di luar pencatatan perkawinan, signifikan di angka 54,0 yang berarti tingkat Pengetahuan Mempelai, termasuk ke dalam kategori **Rendah (<60,00)**".
7. Skor total Kebutuhan Mempelai terhadap pelayanan di luar pencatatan perkawinan, signifikan di angka 72,5 yang berarti tingkat Pengetahuan Kebutuhan Mempelai termasuk ke dalam kategori **Optimal (>60,00)**".
8. Kesesuaian Biaya Calon Pengantin adalah sebagai berikut: (a) untuk Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 600.000 adalah 39,88%, (b) Rp 600.001-Rp 1.000.000 adalah 31,52%. (c) Rp 0 adalah 16,97%, (d) Rp 1.000.001-Rp 1.500.000 adalah 5,85%, (e) Rp 1.500.001-Rp. 2.000.000 adalah 0,25%, (f) >Rp 2.000.000 sebanyak 1 responden (0,08%).
9. Kesesuaian Biaya Calon Pengantin, secara nasional skornya adalah 39,88. Adapun berdasarkan tipologi KUA dari yang paling tinggi sampai paling rendah

adalah: (a) Tipologi B yaitu 44,76, (b) Tipologi C yaitu 42,01, (c) Tipologi A dengan skor 41,11, (d) Tipologi D2 sebesar 36,67, dan (e) D1 sebesar 30,00.

10. Realisasi Layanan KUA, secara nasional rerata skor adalah 36 layanan. Skor Realisasi Layanan KUA yang paling banyak adalah: (a) Layanan Pencatatan Nikah sebanyak 608, (b) Layanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam yaitu sebanyak 180, (c) Layanan Bimbingan Keluarga Sakinah dan Bimbingan Kemasjidan, masing-masing 111, (d) Layanan Bimbingan Zakat dan Wakaf dan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah, masing-masing 21, dan (e) Melaksanakan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait di tingkat kecamatan dengan 5 kali kegiatan.
11. Realisasi BOP dengan Kebutuhan Real KUA terdapat Gap atau selisih yang terpaut besar nominalnya secara nasional mencapai sebesar Rp 10.699.224.
12. Kesesuaian BOP/tahun, berdasarkan Tipologi KUA yaitu: (a) Gap terbesar adalah Tipologi A sebesar Rp 28.303.642, (b) Tipologi B sebesar Rp 10.406.017, (c) Tipologi C terjadi GAP sebesar Rp 10.064.941, (d) Tipologi D1 terjadi GAP sebesar Rp 6.232.143 dan (e) Tipologi D2 terjadi GAP sebesar Rp 6.001.592.

Rekomendasi

1. Ada dua dimensi yang memiliki indeks paling rendah yaitu dimensi pengaduan dan sarana. Untuk itu pemerintah harus meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki rerata skor yang paling rendah dalam dimensi pengaduan, yaitu indikator **Kotak aduan/saran dan Informasi terkait aduan melalui hotline (sms/telepon/WhatsApp)**, sebab indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.
2. Pada dimensi sarana dan prasarana, pemerintah harus meningkatkan kualitas dari indikator yang memiliki rerata skor yang paling rendah dalam dimensi sarana, yaitu indikator **Komputer dan jaringan internet, Area Parkir, Alat Pemadam Kebakaran, Ruang Menyusui dan Toilet**, sebab indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.
3. Pengetahuan masyarakat terhadap layanan KUA, hasil survey menunjukkan bahwa seluruh indikator merupakan faktor yang signifikan membentuk Variabel Pengetahuan Mempelai. Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan Pengetahuan Mempelai, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator yaitu pada **Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf**, sebab kedua indikator ini merupakan faktor yang paling dominan.
4. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan KUA, hasil survey menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kebutuhan mempelai merupakan faktor yang signifikan membentuk variabel kebutuhan mempelai. Artinya, jika para pembuat kebijakan ingin memfasilitasi Kebutuhan Mempelai di Indonesia, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas dari seluruh indikator yang ada, dengan tentunya mempertimbangkan skala prioritas peningkatan mutu indikator yaitu pada **Layanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah dan Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf**, sebab kedua indikator ini

merupakan faktor yang paling dominan

5. Untuk mengurangi gap kesesuaian biaya nikah, kiranya pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi PMA Nomor 46 Tahun 2014 tentang PNBPN atas Biaya Nikah atau Rujuk di Luar KUA kepada masyarakat luas, sehingga masyarakat dapat memahami besaran biaya pencatatan nikah, sesuai ketentuan yang ada di dalam PMA tersebut.
6. Untuk mengurangi gap kesesuaian kebutuhan dan anggaran yang ada di KUA, pemerintah perlu mengalokasikan anggaran bagi kebutuhan KUA sesuai dengan kebutuhan yang saat ini terdapat gap atau selisih yang terpaut besar nominalnya secara nasional mencapai sebesar Rp 10.699.224/ pertahun, dengan didasarkan gap sesuai tipologi di atas.

Jakarta, 24 Oktober 2019