

HASIL PENELITIAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUA

1 Kebutuhan Masyarakat Atas Layanan Publik

Mengukur sejauh mana program kerja kementerian agama yang telah dibuat sesuai atau setidaknya beririsan dengan hasil pemetaan kebutuhan masyarakat

Standar Kualitas Layanan Publik 2

Mengukur sejauh mana instansi mampu mencapai target-target operasional dari Standar Layanan yang telah ditetapkan



3 Permenpan No.14 Tahun 2017

Mengukur tiga hal paling prinsip :

- Indeks Kepuasan Masyarakat
- Pemetaan kinerja Instansi
- Identifikasi Harapan masyarakat atas layanan publik

- Peningkatan kualitas perencanaan layanan KUA
 - Peningkatan kualitas Sumber Daya agar kapasitas instansi lebih baik
- Peningkatan kemampuan sistem untuk mencapai target layanan

Aspek Peningkatan Standar

4

Pertanyaan Penelitian

1 Berapa Indeks Kepuasan Masyarakat?

Menghitung skor nasional Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2018 masyarakat terkait layanan KUA

2 Dimensi apa yang merupakan Faktor Dominan?

Mengukur dari 9 dimensi yang telah ditetapkan oleh Kemenpan terkait kualitas layanan publik, dimensi mana yang signifikan dan merupakan dimensi dominan

3 Faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat?

Mengukur variabel apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan layanan KUA yang dirasakan oleh masyarakat

4 Analisis Performa Layanan

Menentukan prioritas program-program mana yang memiliki efektivitas dan efisiensi tinggi, termasuk rekayasa sistem untuk meningkatkan kinerja instansi.

KETIDAK SESEUAIN
SARANA DAN SOP

MAL PRAKTEK
- PNB
- BOP



Pendekatan Kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner dengan teknik pengambilan data wawancara

1

Teknik sampling heterogen, Stratified Random Sampling dengan Primary Sampling Unit (PSU) Kantor Urusan Agama (KUA)

2

Fokus pada aspek Layanan Pencatatan Nikah yang merupakan layanan dengan permintaan dan aduan terbanyak

3

Metode Penelitian

4

Meneliti 120 KUA yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan tingkat kepercayaan 95%, dan Margin of Error 2,3%

5

Sampling yang didapatkan mewakili seluruh Tipologi KUA yang ada berdasarkan jumlah N pencatatan nikah, yaitu Tipologi A,B,C,D1 dan D2

6

Analisis Data menggunakan statistik Inferensial *Structural Equation Modling (SEM)*

Hipotesis Penelitian

Hipotesis Utama

Layanan Pencatatan Nikah di KUA terukur melalui baiknya Kualitas Persyaratan (X1), Sistem, mekanisme, dan Prosedur (X2), Waktu (X3), Biaya (X4), Produk Spesifikasi (X5), Kompetensi Pelaksana (X6), Perilaku Pelaksana (X7), Penanganan Aduan (X8), dan Sarana dan Prasarana (X9)

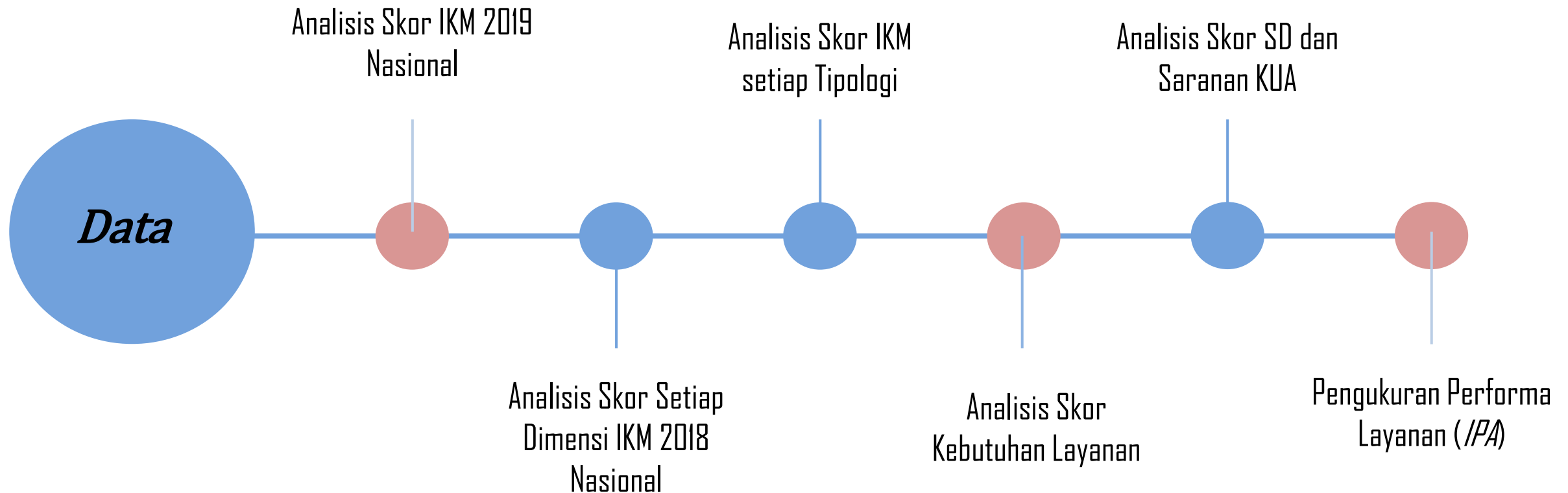
Analisis Dimensi Utama

Dilakukan pengujian secara statistik terhadap seluruh dimensi dengan menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk melihat dimensi mana yang merupakan dimensi Utama Layanan KUA bagi Masyarakat Indonesia

Analisis Indikator Utama

Dilakukan analisis secara statistik menggunakan Important Performance Management (IPA) untuk melihat indikator mana yang telah baik dan belum.

Outline Hasil Analisis Data



INDEKS KEPUASAN LAYANAN
PENCATATAN NIKAH KUA

77.28





TIPOLOGI A

INDEKS KEPUASAN KUA
79.52

86.04 Produk
Spesifikasi

82.22 Biaya Tarif

82.64 Waktu Layanan

66.56 Sarana
dan Prasarana

81.53 Persyaratan

81.11 Sistem, Mekanisme
dan Prosedur

84.86 Kompetensi

81.88 Perilaku

68.80 Penanganan
Aduan



TIPOLOGI B

INDEKS KEPUASAN KUA
78.94

84.63

Produk
Spesifikasi

80.92

Biaya Tarif

82.00

Waktu Layanan

67.21

Sarana
dan Prasarana

81.16

Persyaratan

79.78

Sistem, Mekanisme
dan Prosedur

83.61

Kompetensi

82.12

Perilaku

69.02

Penanganan
Aduan



TIPOLOGI C

INDEKS KEPUASAN KUA
78.33





TIPOLOGI D1

INDEKS KEPUASAN KUA
69.34





TIPOLOGI D2

INDEKS KEPUASAN KUA
82.16

90.10 Produk
Spesifikasi

86.61 Biaya Tarif

85.10 Waktu Layanan

65.49 Sarana
dan Prasarana

82.34 Persyaratan

82.75 Sistem, Mekanisme
dan Prosedur

87.08 Kompetensi

85.68 Perilaku

74.31 Penanganan
Aduan



PRODUK
SPESIFIKASI

82,7

PETUGAS PENCATAT NIKAH
DATANG KE LOKASI AKAD
TEPAT WAKTU

PROSES PEMANDUAN AKAD
NIKAH DILAKUKAN
DENGAN BAIK

82,2

82,2

BUKU NIKAH DITERBITKAN
SESUAI WAKTU YANG
DITENTUKAN

INFORMASI YANG TERTERA DI
BUKU NIKAH SESUAI

80,1

BIAYA TARIF

80,1

BIAYA PENCATATAN NIKAH SESUAI
YANG DITENTUKAN PEMERINTAH

79,7

PETUGAS MEMBERIKAN PENJELASAN SECARA
TERBUKA TENTANG BIAYA LAYANAN YANG
HARUS DIPENUHI

78,3

INFORMASI BIAYA PENCATATAN NIKAH
MUDAH DIAKSES DAN MUDAH DI PAHAMI

77,5

BUKTI PEMBAYARAN DITERIMA OLEH
CALON PENGANTIN

WAKTU



INFORMASI TERKAIT
WAKTU PELAYANAN
JELAS DAN MUDAH
DIAKSES

77,8

PELAYANAN
DILAKUKAN SESUAI
DENGAN WAKTU
YANG DITENTUKAN

80,1

SARANA

KETERSEDIAAN
BALAI NIKAH

73,3

RUANG
PENDAFTARAN

72,1

KOMPUTER DAN
JARINGAN INTERNET

71,0

RUANG
MENYUSUI

52,0

72,8

RUANG TUNGGU

71,6

TOILET

69,9

AREA PARKIR

51,3

ALAT PEMADAM
KEBAKARAN

Persyaratan

80,3

Persyaratan
pencatatan nikah
sesuai ketentuan

Persyaratan
pencatatan nikah
mudah dipenuhi

79,4

78,3

Informasi Persyaratan
pelayanan mudah
dipahami/jelas

Informasi Persyaratan
pencatatan nikah
mudah diakses/dicari/
didapatkan

78,2

**SISTEM DAN
MEKANISME**

81,5

**PEMERIKSAAN KELENGKAPAN DAN
KESESUAIAN BERKAS PENDAFTARAN
DILAKUKAN DENGAN CERMAT**

81,0

**PROSES PENDAFTARAN
SEDERHANA**

77,6

**PROSES BIMBINGAN PERKAWINAN
DILAKUKAN SESUAI
KETENTUAN**

77,1

**MATERI BIMBINGAN PERKAWINAN
SESUAI DENGAN KEBUTUHAN
CALON PENGANTIN**

75,8

**PENGUMUMAN KEHENDAK
NIKAH DILAKUKAN SECARA
TERBUKA**

KOMPETENSI PETUGAS

TAMPILAN PETUGAS
MEYAKINKAN

82,0

PETUGAS TERLIHAT
MENGUASAI
BIDANG PELAYANAN

81,3

PETUGAS TERLIHAT
PERCAYA DIRI
DALAM MELAYANI
MASYARAKAT

81,3

PETUGAS TERLIHAT
CAKAP DALAM
MELAKUKAN
PEKERJAANNYA

81,1

PERILAKU PETUGAS

82,4

PETUGAS RAMAH

79,6

PETUGAS BERSIKAP
ADIL DALAM MEMBERI
PELAYANAN

78,8

PETUGAS PEKA
DENGAN KEBUTUHAN
MASYARAKAT

78,8

PETUGAS RESPONSIF
DENGAN KELUHAN
MASYARAKAT

ADUAN

PETUGAS
PENERIMA
ADUAN

72,7

KOTAK
ADUAN/SARAN

69,3

INFORMASI
TERKAIT
ADUAN

67,0

Hasil Analisis *IPA*

50. Proses pemanduan Akad Nikah dilakukan dengan baik (oleh Petugas)

52. Informasi yang tertera di Buku Nikah sesuai (Tidak terdapat kesalahan penulisan)

54. Informasi biaya Pencatatan Nikah mudah diakses (terpajang) dan mudah dipahami

55. Petugas memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya layanan yang harus dipenuhi

56. Bukti pembayaran diterima oleh calon pengantin

57. Informasi terkait waktu layanan jelas dan mudah diakses

58. Pelayanan dilakukan sesuai waktu yang ditentukan (Standar Pendaftaran)

59. Ketersediaan balai nikah

60. Ruang tunggu

61. Komputer dan jaringan internet

62. Ruang (Meja) Pendaftaran/ Front Office

63. Area Parkir

64. Alat Pemadam Kebakaran

65. Ruang Menyusui

66. Toilet

67. informasi persyaratan pencatatan nikah mudah diakses/dicari/didapatkan

68. informasi persyaratan pelayanan mudah dipahami/jelas

74. Proses Bimbingan Perkawinan (Bimwin) dilakukan sesuai ketentuan

75. Materi Bimbingan Perkawinan (Bimwin) dirasakan sesuai dengan kebutuhan calon pengantin

81. Petugas peka dengan kebutuhan masyarakat

84. Petugas penerima aduan (Customer Service)

85. kotak aduan/saran

86. Informasi terkait aduan melalui hotline (sms/telepon/whats App)

KEBUTUHAN RESPONDEN TERKAIT LAYANAN KUA 72,189



WAWASAN NASIONAL
52,885

LAYANAN PENCATATAN
NIKAH

72,26

54,16

BIMBINGAN KELUARGA
SAKINAH

BIMBINGAN KEMASJIDAN

54,16

50,57

LAYANAN DALAM
BIDANG HAJI

KORDINASI DENGAN
LEMBAGA TINGKAT KECAMATAN

49,14

49,73

LAYANAN BIMBINGAN
PENERANGAN AGAMA ISLAM

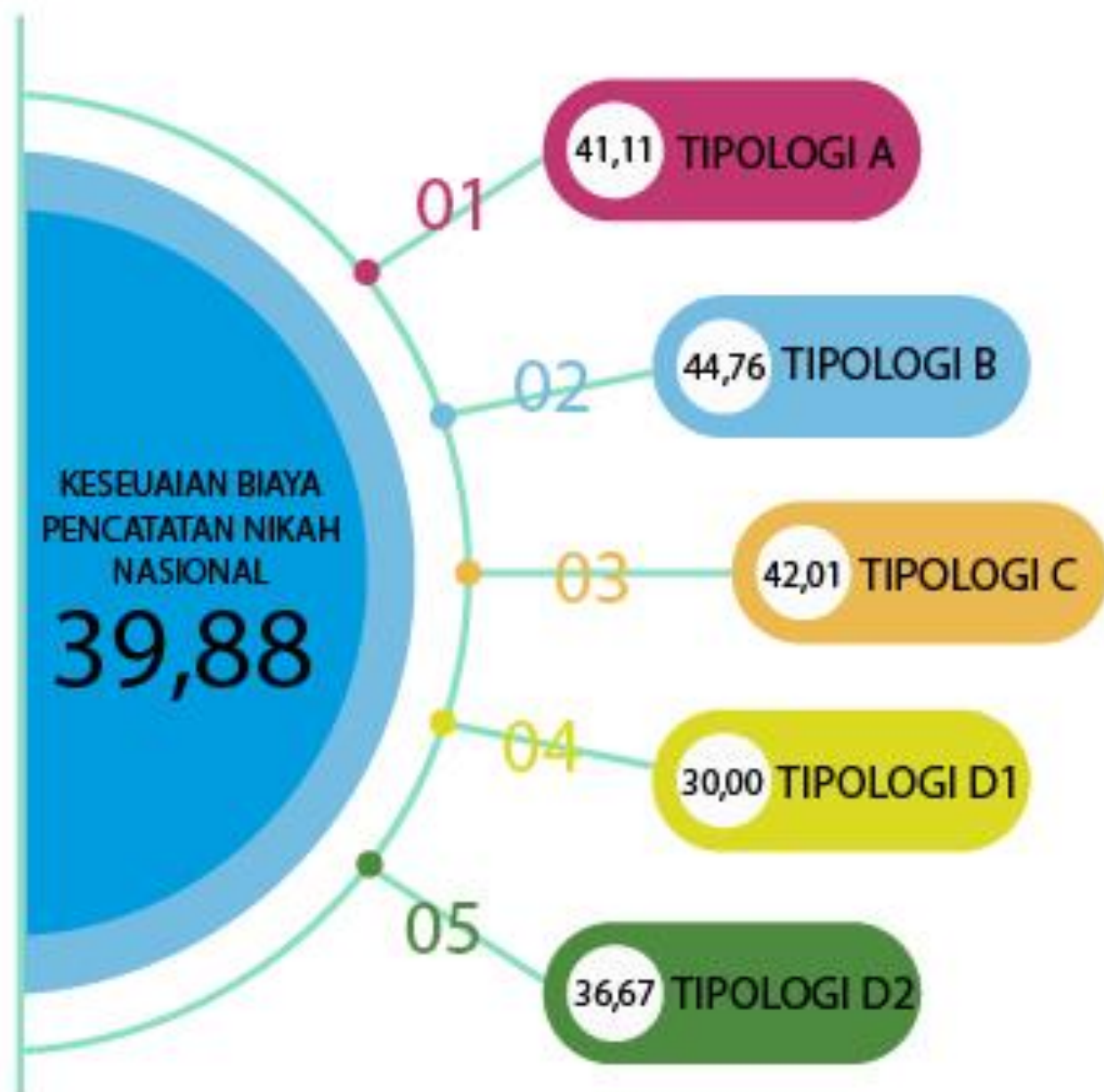
LAYANAN HISAB RUKYAH
DAN PEMBINAAN ISLAM

45,32

47,74

LAYANAN BIMBINGAN
ZAKAT DAN WAKAF





KESESUAIAN BOP

NASIONAL

GAP
Rp 10.699.224

TIPOLOGI A

GAP
Rp 28.303.642

TIPOLOGI B

GAP
Rp 10.406.017

TIPOLOGI C

GAP
Rp 10.064.941

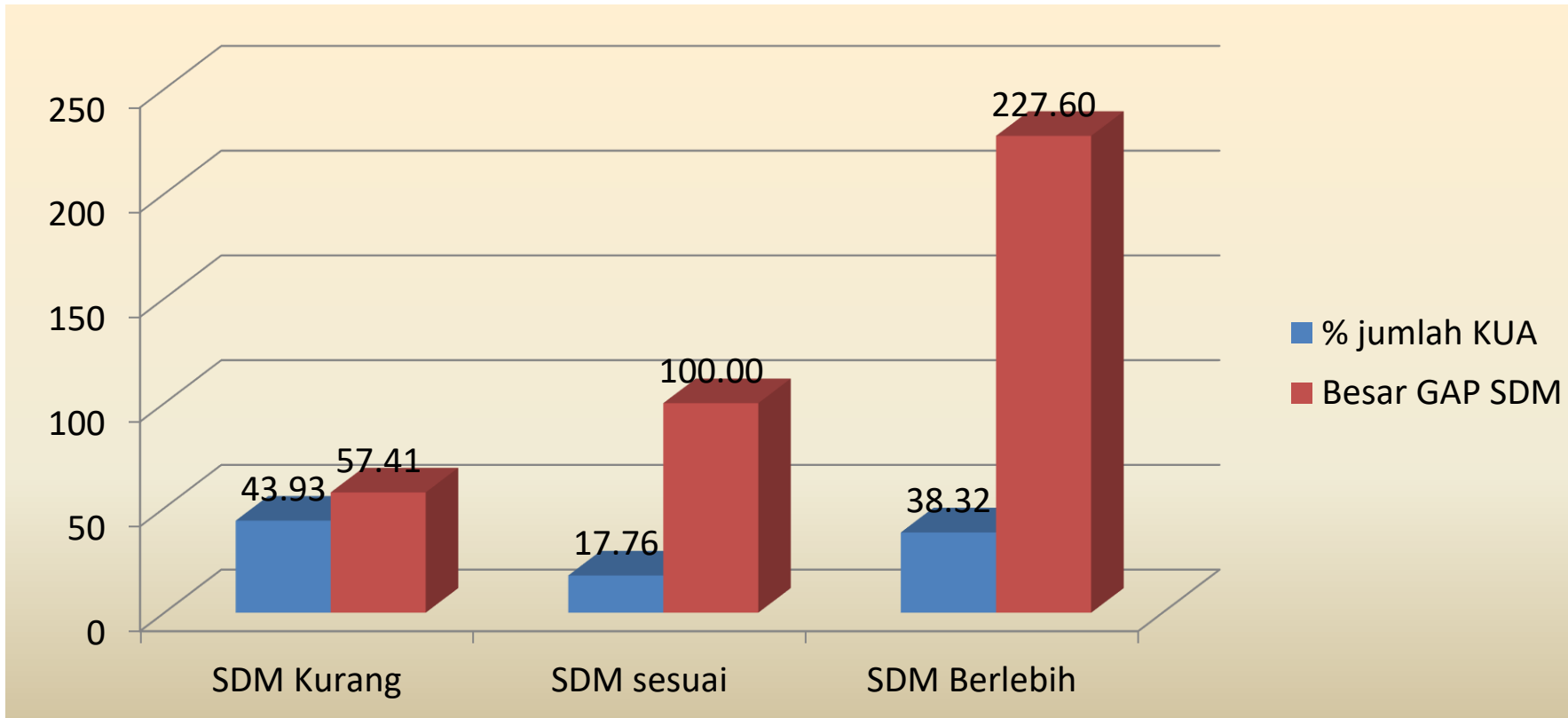
TIPOLOGI D1

GAP
Rp 6.232.143

TIPOLOGI D2

GAP
Rp 6.001.592

Analisis Kesesuaian SDM



Korelasi SDM terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pencatatan Nikah KUA 2019 sebesar 0,673 dengan determinasi sebesar 45,293%