

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH PERNIKAHAN DI BALAI NIKAH KOTA PEMATANGSIANTA

Muhammad Shiddi Damanik¹, M. Ade Kurnia Harahap², Ummu Harmain³
sidikdam@gmail.com¹, adekur2000@gmail.com², ummuharmain@gmail.com³
Universitas Simalungun

ABSTRAK

KUA memiliki peran penting dalam pencatatan pernikahan, selain juga mengelola urusan agama lainnya seperti zakat, wakaf, dan pembinaan keluarga sakinah. Evolusi peran KUA mencakup peningkatan kualitas layanan yang lebih dari sekadar pencatatan administratif, melainkan juga pelayanan konsultasi dan pendampingan pasangan. Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Pematangsiantar memiliki peran dalam membentuk keluarga bahagia. Realisasi tugas dan tanggung jawabnya dapat mempengaruhi calon pasangan yang ingin menikah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan jumlah pernikahan di Balai Nikah kota Pematangsiantar dengan menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Secara simultan, dimensi kualitas layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Secara Uji Parsial (T) ditemukan bahwa nilai variabel X1 sebesar 2,364 dan variabel X3 sebesar 2.076 dengan nilai t tabel sebesar 1.970 Maka dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y dikarenakan nilai t hitung > t tabel. Sedangkan, pada variabel X2 sebesar 0,519, X4 sebesar 0,170, dan X5 sebesar 0,143 dengan nilai t tabel sebesar 1.970. Maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y dikarenakan nilai t hitung < t tabel. Karena Peningkatan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Pernikahan, organisasi harus fokus pada strategi yang meningkatkan persepsi pelanggan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan setelah mengalami layanan. Lakukan evaluasi berkala terhadap setiap dimensi kualitas layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Meskipun tidak signifikan secara individual, perbaikan pada setiap dimensi dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Dan Peningkatan Pernikahan.

ABSTRACT

The KUA has an important role in registering marriages, while also managing other religious affairs such as zakat, waqf, and fostering sakinah families. The evolution of the KUA's role includes improving the quality of services beyond just administrative registration, but also consultation services and couple mentoring. The Office of Religious Affairs (KUA) in Pematangsiantar City has a role in forming happy families. The realization of its duties and responsibilities can influence prospective couples who want to get married. This study aims to determine the increase in the number of marriages at the Pematangsiantar city Nikah Hall using the Multiple Linear Regression method. From the results of the study it was concluded that simultaneously, the dimensions of service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) have a significant effect on Improving Service Quality. Partial Test (T) found that the value of variable X1 is 2.364 and variable X3 is 2.076 with a t table value of 1.970. So it can be said that these two variables have a significant influence on Variable Y because the value of t count > t table. Meanwhile, the X2 variable is 0.519, X4 is 0.170, and X5 is 0.143 with a t table value of 1.970. So it can be said that the three variables do not have a significant effect on Variable Y because the value of t count < t table. Since Service Quality Improvement has a very strong influence on Marriage, organizations should focus on strategies that improve customers' perception of Service Quality Improvement after experiencing the service. Conduct periodic evaluations of each service quality dimension (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) to identify areas that require improvement. Although not

individually significant, improvements in each dimension can make a positive contribution towards improving Service Quality Improvement.

Keywords: *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty, And Marriage Enhancement.*

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial (homo socius), manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa bantuan dan peran orang lain, baik dalam hal kebutuhan materi maupun non-materi seperti psikologis atau biologis. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan manusia keistimewaan berupa akal dan nafsu, yang tidak dimiliki oleh makhluk lain. Menurut (Gibran, 2021) bahwa Perkawinan merupakan suatu bentuk perbuatan yang suci karena didalamnya terdapat ikatan lahiriyah dan bathiniyah. Pernikahan ialah suatu perihal sakral dalam hidup manusia. Dari banyaknya naluri yang ada dalam manusia, naluri terhadap lawan jenis merupakan syahwat paling besar yang ada pada manusia. Dalam kesehariannya, antara lawan jenis memiliki ketertarikan antara satu dengan lainnya dengan membangun hubungan lahir dan batin yang bertujuan membangun rumah tangga yang sejahtera serta bahagia.

KUA adalah lembaga di bawah Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan dan bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat Muslim. Dalam pencatatan perkawinan, proses ini dilakukan oleh pegawai pencatat nikah atau wakilnya (penghulu). Selain itu, bidang pernikahan juga mengawasi pelaksanaan nikah dan rujuk dengan mencatat semua peristiwa tersebut sebagai bagian dari pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat. Menurut (Misbach, 2023) Pernikahan dalam Islam merupakan suatu ibadah yang disyariatkan oleh Islam sehingga harus dilaksanakan dengan sempurna dan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan pencatatan pernikahan sangat penting bagi masyarakat yang berencana untuk menikah, terutama di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Pematangsiantar. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.11 Tahun 2007 mengenai pencatatan nikah, pernikahan dapat dilaksanakan di dua tempat, yaitu di KUA atau di luar kantor. Untuk mendukung masyarakat yang memilih melangsungkan pernikahan di KUA, pihak KUA menyediakan ruang khusus yang dikenal sebagai Balai Nikah, yang diperuntukkan bagi calon pengantin yang akan menikah di sana.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pelayanan perkawinan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kota Pematangsiantar berpengaruh terhadap peningkatan angka pernikahan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan KUA dapat memengaruhi keputusan masyarakat dalam melangsungkan pernikahan di Balai Nikah serta untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasangan yang menikah di Balai Nikah Kota Pematangsiantar pada tahun 2024, sebanyak 576 orang, dengan sampel sebanyak 236 responden yang dipilih untuk mewakili populasi tersebut. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi terhadap responden. Metode pengumpulan data dilakukan secara sistematis agar informasi yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Dalam analisis data, dilakukan uji validitas untuk mengukur ketepatan instrumen dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel menggunakan SPSS versi 26. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, yang dianggap reliabel jika mencapai nilai minimal 0,60. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lima variabel bebas—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Selain itu, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Pematang Siantar, yang terletak di beberapa kecamatan kota Pematangsiantar yaitu Kecamatan Siantar Marihat, Siantar Utara, Siantar Selatan, Siantar Martoba, Siantar Sitalasari, Siantar Marimbun, Siantar Barat, dan Siantar Timur. Kantor Urusan Agama (KUA) kota Pematangsiantar ini berfungsi sebagai lembaga pencatat pernikahan dan rujuk, pembina masjid, serta pengelola zakat dan wakaf. Selain itu, Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Pematangsiantar juga menjalankan program Bimbingan Remaja Usia Sekolah (BRUS) untuk mencegah pernikahan dini.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387 ^a	.150	.100	1.710
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Realibility, Tangibles, Assurance, Responsiveness				

Sumber : Data primer diolah Program SPSS 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh bahwa nilai R square sebesar 0,150. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tangibles, Realibility, Responsiveness, Asurance, dan Emphaty dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel Peningkatan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) sebesar 15%. Sedangkan sisanya sebesar 85% Merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji Simultan (F)

Tabel 2.
Hasil Uji Parsial (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.313	5	8.863	3.032	.014 ^b
	Residual	251.372	86	2.923		
	Total	295.685	91			
a. Dependent Variable: Peningkatan Pernikahan						

Sumber : Data primer diolah Program SPSS 2025

Berdasarkan tabel 4.10. dapat diketahui nilai F hitung adalah sebesar 3.032 dengan tingkat signifikansi $0,014 > 0,05$. Sedangkan nilai F tabel pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,150 (Data Terlampir). Oleh karena nilai F hitung $> F$ tabel dengan tingkat signifikansi $0,014 > 0,05$ (high Significant) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara bersama-sama variabel Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap variabel Peningkatan Pernikahan.

4. Uji Parsial (T)

Hasil pengujian hipotesis masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependennya dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji Hipotesis Tangibles (X1) terhadap Peningkatan Pernikahan (Y) Signifikansi hasil Uji-t dari Fitur Layanan menunjukkan tingkat signifikan $0,020 > 0,05$ Untuk nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 2.364 dengan nilai t tabelnya adalah 1,970. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan begitu, dapat dilihat bahwa variabel Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pernikahan. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) $= n - k - 1$ atau $236 - 6 - 1 = 229$.
- 2) Hasil Uji Hipotesis Realibility (X2) terhadap Peningkatan Pernikahan (Y) Signifikansi hasil Uji-t dari Reability menunjukkan tingkat signifikan $0,605 > 0,05$. Untuk nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 0,519 dengan nilai t tabelnya adalah 1,970. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka dapat dilihat Reability tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Peningkatan Pernikahan. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) $= n - k - 1$ atau $236 - 6 - 1 = 229$.
- 3) Hasil Uji Hipotesis Responsiveness (X3) terhadap Peningkatan Pernikahan (Y) Signifikansi hasil Uji-t dari Responsiveness menunjukkan tingkat signifikan $0,041 > 0,05$. Untuk nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 2,076 dengan nilai t tabelnya adalah 1,970. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat dilihat Responsiveness tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Peningkatan Pernikahan. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) $= n - k - 1$ atau $236 - 6 - 1 = 229$.
- 4) Hasil Uji Hipotesis Assurance (X4) terhadap Peningkatan Pernikahan (Y) Signifikansi hasil Uji-t dari Assurance (X4) menunjukkan tingkat signifikan $0,865 > 0,05$. Untuk nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 0,170 dengan nilai t tabelnya adalah 1,662. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka dapat dilihat Assurance tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Peningkatan Pernikahan. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) $= n - k - 1$ atau $236 - 6 - 1 = 229$.
- 5) Hasil Uji Hipotesis Emphaty (X5) terhadap Peningkatan Pernikahan (Y) Signifikansi hasil Uji-t dari Emphaty (X5) menunjukkan tingkat signifikan $0,886 > 0,05$. Untuk nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 0,143 dengan nilai t tabelnya adalah 1,970. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka dapat dilihat Emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Pernikahan. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (df) $= n - k - 1$ atau $236 - 6 - 1 = 229$.
- 6) Dari hasil uji di atas ditemukan bahwa nilai variabel X1 sebesar 2,364 dan variabel X3 sebesar 2.076 dengan nilai t tabel sebesar 1.970. Maka dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y

dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- 7) Sedangkan, pada variabel X2 sebesar 0,519, X4 sebesar 0,170, dan X5 sebesar 0,143 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.970. Maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Jumlah Pernikahan

Secara simultan (Uji F) , dimensi kualitas layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Jumlah Pernikahan di Balai Nikah Kota Pematangsiantar

2. Pengaruh Parsial Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Pernikahan

Secara Uji Parsial (t) ditemukan bahwa nilai variabel X1 sebesar 2,364 dan variabel X3 sebesar 2.076 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.662. Maka dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan, pada variabel X2 sebesar 0,519, X4 sebesar 0,170, dan X5 sebesar 0,143 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.662. Maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Y dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbariandhini, M., & Prakoso, A. F. (2020). Analisis Faktor Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Pendapatan Di Indonesia Berdasarkan Ifls-5. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 13–22. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v4n1.p13-22>
- Bashar, K., DISMAWATI, D., SARTIKA, S., ANNISA, N. U. R., & YUNIAR, Y. (2019). Upaya Penegakan Hukum Terhadap Tindak Kecurangan Pemilu Serentak Tahun 2019 Di Kelurahan Pandang Kota Makassar. *Jurnal PENA: Penelitian Dan Penalaran*, 6(2), 126–136.
- Gibran, A. M. K. (2021). Peranan Kantor Urusan Agama dalam Mengatasi Perkawinan Dibawah Tangan. *Journal of Law, Society, and Islamic Civilization*. <https://doi.org/10.20961/jolsic.v9i1.52111>.
- Leleang, A. T., Maloko, M. T., & Musyahid, A. (2022). Revitalisasi Peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah di Kabupaten Bone dengan Perspektif Maqasid Asy-Syari'ah: Revitalizing the Role of Kantor Urusan Agama (KUA) in Realizing the Sakinah Family at Bone Regency with Maq'id Asy-Sy. *Jurnal Bimas Islam*, 15(2), 181–202.
- Lestari, N. A., Alyas, & Parawangi, A. (2021). Pelayanan pencatatan pernikahan di kantor urusan agama kecamatan mariso Kota Makasar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1798–1812. http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_PUSAT.pdf<http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/><https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results/><https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- Lira, M. A. (2020). Application of Non-Tax State Revenue (PNBP) to Marriage Costs in Takalar Regency. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 19(2), 236–252.
- Misbach, M. (2023). ANALISIS PELAKSANAAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG JENIS DAN TARIF PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA KEMENTERIAN AGAMA (Studi Kasus Di KUA Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu). UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Nisa, A. A., & Rumayya, R. (2021). Determinants of Wedding Consumption in Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 6(1), 44. <https://doi.org/10.20473/jiet.v6i1.26771>

- Nurun, alifia nur ala. (2015). Kualitas Pelayanan Pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id.* file:///C:/Users/acer/Downloads/12155-15792-1-PB.pdf
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1), 79. <https://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.008>
- Sula, S. B., & Utara, M. (2024). Implementasi Biaya Pencatatan Nikah Sebagai Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di KUA Sulabesi Tengah Akbar Takim pernikahan, beberapa Al-Mizan : *Jurnal Hukum dan Ekonomi* Vol : 10 No : 1. 1, 101–116.
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Yusdani, M. A. (2021). Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (Studi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Purworejo 1).