KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH BERBASIS APLIKASI PALUI DI KELURAHAN SUNGAI ANDAI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN

Rahmat Fazar[1], Erma Ariyani[2]
Program Studi Ilmul Administrasi Publik
Fakultasl Ilmu Sosiall dan Politikl
Universitas Lambung Mangkurat
e-mail : Azay131@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to measure the Quality of Marriage-Based Services for Marriage Coverages Based on the Palui Application in Sungai Andai Village, Banjarmasin Society still considers services related to making Marriage Certificate is very slow due to the lack of public awareness of digital world insights. In this study the authors used a qualitative method, to get the information done through the interview. Collection of field facts notes using the method of observation-documentation, and analysis of data. The main focus in this paper is the quality of service delivery procedures for marriage attendants measured and analyzed with a qualitative descriptive approach and using 5 service quality indicators according to Zeithaml, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphathy. The results showed that the quality of public services in Sungai Andai Banjarmasin Village has run quite well even though there are still residents who are not satisfied with the quality of service. Based on the processing of marriage registration services based on the Palui Applications in Sungai Andai Banjarmasin, measured by 5 indicators of service quality, there are factors influencing the quality of service of marriage attendant records covering 3 supporting factors, namely (1) work experience as supporting expertise (2) work motivation for employees enthusiasm and diligence, and (3) awareness of serving the community so as to educate well. While the inhibiting factors, namely (1) the problem of the speed of internet access Palui which makes the process slow (2) lack of public awareness of insight in the digital age (3) lack of information for the community, and (4) lack of socialization regarding a marriage certificate.

Keywords: quality, service and marriage certificate

PENDAHULUAN

Di era digital ini pelayanan publik tumbuh sangat pesat, masyarakat hendak tidak hendak tepat nerima sikon pelayan public tersiap. Sering bersama perkembangan zaman, sikon pelayaan public disiapakan dapat krittik oleh bebagai bagian buat membaguskan kwalitas komunikasi & pengelolahan pelayannya.

Ada beberapa kendala dalam penerapan layanan berbasis elektronik di Provinsi Kalimantan Selatan, salah satunya belum meratanya jaringan telekomunikasi terutama di daerah terpencil. Dalam hal ini pemeriintah Kota Banjarmasin mencobakan

buat memberikan kenyamanan, laju & real kapada orang umum pada soal pelayann surat-menyurat perantara apliaksi yang sebuah berupa inovasi yag diluncur oleh Bag TAPEM Sekretarit Daerah kota BJM yaitu Pelayanaan Administrsi Kelurahaan secara Online, yang dikasih nama PALUI (Pelayann Administrais Kelurahan Terintegrasi) ialah sbuah aplkasi online, aplikas ini kena akan nyimpan duta administrsi pada kantor-kelurahaan sceara trintegrasi yng kawa disesuaiakan ke instannsi terikait kaya Disdukcapil, kantor camat & insatansi lainnyal.

Aplikasi PALUI sendiri ada 2 macam yaitu PALUI online dan PALUI mobile yang mempunyai tujuan berbeda yaitu, PALUI online yang ditujukan untuk mempercepat kinerja aparat untuk melayani masyarakat dan PALUI mobile yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat agar tidak perlu lagi antri dan datang ke kantor Lurah.

Tabel 1.1 Rekapitulas Jenis Pelayann dan Jumlh Masyarakt yg Melakukn Pelayann Melalui PALUI di Kelurahn Sungai Andai

No	Jenis Surat	Jumlah
1.	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	91
2.	Surat Keterangan Belum Menikah	106
3.	Surat Pengantar Nikah	297
4.	Surat Keterangan Tanah	230
5.	Surat Pernyataan Waris	61
6.	Surat Keterangan Pindah	49
7.	Surat Keterangan Pindah Datang	240
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	241
9.	Surat Keterangan Kelahiran	195
10.	Surat Keterangan Kematian	247
11.	Surat Keterangan Tempat Usaha	73

Sumber : Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara, 2018

Dari hasil rekapitulasi data diatas dapat kita ketahui ada 11 macam jenis pelayanan surat keterangan melaui PALUI online, pada tabel diatas yang paling banyak pelayananya ialah Surat Pengantar nikah di Kelurahan Sungai Andai, tercatat sebanyak 297 surat pengantar nikah yang dibuat. Dari 11 macam jenis pelayanan melalui program PALUI dalam penelitian ini peneliti tertarik hanya 1 jenis pelayanan dalam program PALUI online yaitu surat pengantar nikah hal ini di karenakan surat pangantar nikah yang paling banyak melakukan pelayanan melalui PALUI online dan didalam nilai suatu kwalitas pelayana asal sesuatu organnisasi takcukup meliat asal persegi capaian total permohon tapi haus melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan. Berdasarkan latar belakang tentang pelayanan publik berbasis online.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, buat memperoleh informasi dan data-data dilakukan wawancara dengan Lurah, Sekretaris, Seksi Pemerintahan, masyarakat yang berurusan. Lokasi penelitian ini di kantor Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin tepatnya di Jl.Padat Karya, Komplek Herlina, Blok Batu Berlian. Alasannya, Sungai Andai adalah kawasan padat

penduduk, dimana masyarakat lebih banyak berurusan mengenai Surat Pengantar Nikah melalui program PALUI online, inilah fokus. Kumpulan fakta juga mempakai obserrvasi, pembicaraan & dockumentasi. lalu di reduksi-data, penyajikan-data juga menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah Berbasis Aplikasi Palui di Kelrahan Sungai Andai Kecamtan Banjrmasin Utara

Kualitas pelayanan publik itu sendiri ialah berapa jarak pembeda antara kerealan-pengharap masyarakat pada pelayann diterima. Dengan demikian diciptakannya PALUI didalam pembuatan Surat Pengantar Nikah di Kantor Kelurahan Sungai Andai Banjarmasin, diukur sejarakmana keberhasil kualitas pelayanan dibarikan pada kesusuaianya dalam jawab masalahan juga butuhan masyarakat. Jawaban dalam keberhasilan pemerintah dalam masalahan juga butuhan orang umum diukur gunakan teoril kualitas pelayanan dari Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2011).

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**

   Agar prosuder pelayanan mengenai Pengantar Surat Nikah memng tdak ad perubahn yang banyak dri wktu ke wktu dlam prosuder pendaftaran dan penyerahan berkas sehingga tidak terjadi kesalahan yang dapat memperlambat proses pembuatannya di Kantor Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara.

   Menurut peneliti kemudahan dalam prosuder pendaftar buatan catat Penghantar Nikah mengasih kemudahan pada masyarakat ditambah dengan pelayanannya bagus hingga mengasih angka labih pada Kantor-Lurahan Sungai Andai Banjrmasin dan. udah penuhi kefadhuannya dalam lengkapi fasilietas-fasillitas *(tanggibles)* agar memperlicin & pergampang kinerja aparatur didalam membarikan pelayanan serta infromasi pengolahan Catat Penghantar Nikah.

   Komputer dan jaringan internet merupakan komponen penting dalam hal ini, sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui sistem yang berlaku. Adapun penerapan yang ditujukan kepada aparat pemerintah ialah sesuatu adab/ kesopanan aparat didalam melayan orang umum/ warga sacara optimal.

   Sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Ziethaml (2011) buktii fisik/real. diDalam mengasihkan pelayana pada tiap pemakai jassal macam pelayana seperti pengolahan catat Pengantar Nikah di lurahan Sungai Andai Kecamatan Bjm tentunya bisa menyiapkan hal" terhubungan bersama bukti-fisik/real.

   Fasilitas fisik berupa komputer dan penyerahan berkas merupakan bukti nyata, peralatan dan aparat yang bertugas sebagai operator dilam mengasih pelayann padatiap setiap pemakai jasa adalah layanan2 telah disiapkan dari Kantor-lurah Sungai Andai Kec Banjrmasin Utara.

2. **Reliability (Keandalan)**

   Dibutuhkannya Ketepataan *(relliability)* didalam pembuatan Surat Pengantar Nikah agar memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Apa yang dikemukakan oleh Zeithaml (2011) bahwa dengan wujud yang nyata pelayanan diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan dapat terjalin.

Ketepatan dalam pengerjaan pembuatan Surat Pengantar Nikah di Kantor Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara yang harusnya ditepat bersama tepatnya time/waktu hingga oarng umum/warga merasaakan nyaman dengan pelayanan dibarikan juga dan mengikutin prosuder-prosuder telah diluarkan dari Dinasl.

Menurut peneliti sendiri persyaratan dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah sudah cukup gampang melainkan buat warga beproblem pada perbuatan Surat Pengantar Nikah, seperti salahnya nama pemohon di akte kelahiran. Hal ini menjadi factor mempenggaruhi kwalitas pelayann pambuatan catat Pengantar Nikah diKantor Lurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara.

Aparatur Kantor Lurah Sundai Bjm Utara dengan Proggram Pelayanan Administrsi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) yang telah memiliki keahlian, penguasaan internet dan mempunyai berbagai pengalaman untuk melayani masyarakat dalam memeriksa kelengkapan berkas, disini terjadi hubungan antar apartur & warga/masyarakat yang ingin meminta pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan *(responsiveness)* aparat ialah sesuatu mampuan buat membariakan pelayana capat juga pas pada warganya, bersama penyampainn infromasi benar tak harus membiarakn masyarakatnya mehang tak adaanya sesuatu alibi benar/jelas dapat menimbulkan perspsi minus/negatif didalam kwalitas pelayaan

Kemampuan aparat saat bertugas sebagai operator untuk melayani masyarakat ialah hal harus dimilik dari tiap aparat yang bertugas bagai aparat, penyampaikan informasi pada masyarakatnya bisa dikerjakan padal keahlain dimilik dari seseorang aparat danjuga langkah kerjaan ditunjuakan berdasar bukti-bukti/fakta yangl sudah dilaksana.

Pelayanan optimal yang diberiakan Kantor-Lurahan Sungai Andai Kecamatan Bjm Utara telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan pembuatan Surat Pengantar Nikah. Maka dari itu pelayanaan diberiakan Kantor-Lurah Sungai Andai Kecamatan Bjm Utara diharapkan dapat memuaskan masyarakat, karena proses penilaian suatu kualitas pelayanan berasal dari masyarakat sebab masyarakat yang merasakan langsung pelayanaan diberiakan Kantor-Lurah Sungai Andai Kec.Banjarmasin Utara.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan terpercaya diberiakan Kantor-Lurah Sungai Andai Kec.Banjarmasin Utara telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat yang menggunakan layanan PALUI. Maka dari itu pelayann yg diberikan Kantor Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat. Karena baik buruk suatu pelayanan dinilai langsung oleh masyarakat yang merasakan layanan-layanan yang diberikan.

Selaras bersama teori Zeithaml (2011) secara (*tangibles)* bahwasannya pelayaan dindukung SDM diberdayaakan. Saran dan prasarana sebagai penunjang buat kemulusan

proses administrsi hingga bisa terkurang keluhan/laporan masyarakat yang inginkan layanaan. Kebutuhan masyarakat adalah tuntutan yang harus dipenuhi oleh aparat seperti kejelasan waktu dalam kegiatan mewujudkan pelayanan. Dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparat dalam kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat agar hasil pekerjaan sesuai dengan harapan masyarakat.

Lain dari itu pengetahan aparat ialah deskriftif gimana aparat menservice masyarakatnya selaras dengan apa yangl ditetapkan, pengetahuan aparat merupakan keterampilan yang diperoleh oleh Kantor Lurah Sundai Kec.Bamjarmasin Utara berhubungan bersama pelayanan mengenai jenis surat termasuk Surat Pengantar Nikah. Keterampilan didapat dari pengalaman yang telah ditempuh yang kemudian mereka terapkan dalam pekerjaannya.

Selain itu observasi yang dilakukan peneliti kepada aparat yang mengelola website Kantor Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara bahwa belum semuanya mempunyai kemampuan dalam hal melayani masyarakat dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang website online.

4. Assurance (Kepastian dan Jaminan)

Lurah yang ada dalam memberikan tanda tangan kepada masyarakat haruslah lebih jelas, dan juga aparat lebih bagus lagi buat bisa mengasih tanda tangan pada masyarakat kurang paham akan prosuder penanda tanganan pembuatan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara.

Kejelasan tanggungjawab benar-benar penting demi teciptanya satu kwalitas pelayann itu sendirian karna berkaitan dengan kinerja aparat melayan masyarakatnya selaras tanggungjawabnya, termasuk tanda tangan Lurah dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah merupakan tanggungjawab Lurah itu sendiri. Berdasarkan observasi terlihat aparat punyaTupoksinya masing-masing, hingga tak ada saling menimbai tanggungjawab antar aparat. Aparat yang bertugas sebagai operator juga harus mengedepankan kejujuran kepada masyarakat, ini dilihat dari tidak adanya pungutan liar disaat proses pembuatan Surat Pengantar Nikah.

Membarikan pelayanna capat dan pas ialah hak yang dimiliki warganya sebagai pemakai jasa seperti pengasihan pelayanaan selaras bersama jadwal yng sudah ditentuakan antara aparat danjuga masyarakat, hal ini di aplikasikan bersama Programl Pelayananl Administrasil Kelurahanl Terintegrasi (PALUI) yang harus diisi dengan email penggunanya ini bertujuan agar pelayanan informasi berjalan sesuai sasaran.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, keterbatasan aparat dalam melayani merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan yang tepat tidak berjalan dengan baik sesuai harapan dan kemauan masyarakat. Kantor Kelurahan Sungai Andai Kec.Banjarmasin Utara dalam i usaha penciptakan pefullan kebutuhaan masyarakat/warga contoh melaksana kegiatan/acara terkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu memberikan pelayanan terbaik melalui Program Pelayanan Administrasi

Kelurahan Terintegrasi (PALUI) seperti mentanggapi kebutuhaan masyarakatnya tentang takpuas pelayanaan yang diberiakan.

5. Emphaty (Perhatian)

Kantor Kelurahan Sundai Kec.Banjarmasin Utara didalam memberiakan kemudahan terhadap masyarakat pengguna pelayanan pengambilan Surat Pengantar Nikah masyarakat diminta memberikan nomer telepon dan alamat email agar informasi sudah selesainya proses surat tersebut tersampaikan kepada masyarakat yang bersangkutan atau tepat sasaran.

Kemudahan dalam berhubungan melalui PALUI sebagai sarana masyarakat untuk melakukan tanya jawab dan mencari berbagai informasi yang telah disediakan Kantor-Lurah Sungai Andai Banjarmasin Utara. Masyarakat sering mencari informasi tentang jenis pelayanan termasuk pembuatan Surat Pengantar Nikah menjadi tuntutan bagi aparat, hal ini didukung oleh pendapat Ziethaml (2011) kualitas pelayanan didasari oleh beberapa indickator yaitu bukti-fisik/real, kehandallan, ketangapan, jaminnan kepastian danjuga empaty yang menjadi penentu keberhasilan satu kwalitas pelayanaan ditujuk pada masyarakat/warganya.

Aparat mengasihkan pehatian sifat yang individual/pribadi pada masyarakat upaya mempahami ingin masyarakat untuk mengabulkan pelayanan yang baik khususnya dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah. Banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparat tentang perilaku dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan masyarakat.

Faktor Yang Mempengaruhil KualitaslPelayananl Pembuatanl Surat Pengantarl Nikah Berbasis Aplikasi Palui di Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara

Disetiap bentuk pelayanan diberikan pasti ada faktor yang mempengaruhi dari segi masyarakatnya maupun dari pelayanan itu sendiri, adapun faktor yang mempengaruhi dalam hal ini dapat memajukan proses pemberian pelayanan kepada warga. Pelayanaan pada warga akan bejalan segimana diharap akan bila factor yang mempengaruhi sudahcukup memandai sertajuga bisa difungsi akan sacara behasil & berdayaguna.

Dari beberapa kajian, dapat di identifikasi bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah :

1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur
2) Kemampuan aparatur
3) pengawasan/kontrol sosial
4) Perilaku birokrasi/aparatur
5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6) Restrukturisasi organisasi.

Masing-masing faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Artinya, secara umum dapat dikatakan bahwa keenam faktor tersebut secara dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di samping faktor-faktor lainnya.

Faktor-faktor tersebut juga diaplikasikan yang dapat berpengaruhi kwalitas

pelayanaan buatan catat Penghantar Nikah melalui Proggram PALUI di Kantor-Lurah Sungai Andai Kec.Banjarmasin Utara bertujuan memberikan kwalitas pelayanaan selaras bersama faktor-faktor tersebut, bentuk-bentukan permasalahan pelayanaan dihadapi oleh masyarakat bisa di optimalkan, sehingga dengan adanya kemampuan aparat menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan adanya kemampuan seorang aparat.

Dari observasi-wawancarra penulis kerjakan pada Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah Berbasis Aplikasi Palui di Kel.Sundai Kec.Banjarmasin Utara ntuk mengembangkan serta melakukan pelayanaan sesuai dengan indikator pelayanan publik, dapat dilihat dari tabel berikut:

No.	**Analisis Teori Penelitian**	**Hasil**
1.	*Tangibles* (Bukti Fisik)	Sudah berjalan baik dari segi keterampilan aparat *(reability)* maupun bukti fisik *(tangibles)* yang diserahkan pemohon.
2.	*Reliability* (Keandalan)	Adanya kesalahan dikarenakan berkas pemohon tidak lengkap, walaupun aparat sudah *reability* dalam memberikan pelayanan.
3.	*Responsiveness* (Ketanggapan)	Faktor yang mempengaruhi dalam proses pembuatan Surat Pengantar Nikah dikarenakan aparat *(reability)* yang sering lambat dalam proses pembuatan dan juga komputer *(tangibles)* yang sering lambat.
4.	*Assurance* (Kepastian dan Jaminan)	Sudah berjalan dengan *emphaty* dan jaminan *(assurance)* bahwa Surat Pengantar Nikah dapat digunakan.
5.	Emphaty (Perhatian)	Adanya perhatian *(emphaty)* dari Kantor Kelurahan Sungai Andai sehingga jika surat sudah selesai masyarakat akan diberitahu melalui email atau telepon *(assurance).*

Kesimpulan

Kualitas Pelayanaan Surat Pengantar Nikah Berbasis Aplikasi Palui di Kel.Sundai Bjm sudah diterapkan sesuai indikator kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat walaupun masih beluman optimal. Halini bisa dilihati totalakhir wawancarra dengan masyarakat Sungai Andai dalam pengolahan catat Penghantar Nikah di Kantor-lurahan Sungai Andai Kec.Bjm Utara. Dengan demikian Ziethaml (Hadriansyah, 2017) mengemukakan pada pelayanaan berqualitas ddukung dari min indickator yaitu SDM/HRD, Sarana dan empati dari masyarakat, maksud pelayanaan priema ialah pelayana berqualitas diberi akan pihaks-pihak kelurah ntuk dapatkan penilaiian-angka bagus oleh masyarakat ntu sendiiri sbagai permohon ataupun pelayanaan publik dikasih.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta : Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.

Jurnal :

Ervan Juliansyah. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota*

Website :

http://palui-banjarmasinkota.co.id/folder_permohonan/cekstatus (diakses pada hari senin 28 Januari pukul 13.15 wita)