

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI NIKAH DINAS
DI BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA KANTOR POLRES MOROWALI**Jabrenal^{1*}, Dewi Cahyawati Abdullah², Nurziah³^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

20-01-2026

Disetujui:

28-01-2026

Dipublikasi:

19-02-2026

Kata Kunci:*Kualitas Pelayanan;
Administrasi Nikah Dinas;
Pelayanan Publik***ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Bagian Sumber Daya Manusia Kantor Polres Morowali. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik. Dimensi tangibles, assurance, dan empathy dinilai relatif baik karena didukung sikap profesional petugas, komunikasi yang jelas, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Namun dimensi reliability dan responsiveness belum optimal, terutama terkait lamanya proses penyelesaian administrasi dan keterbatasan sumber daya pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi kompetensi petugas, tetapi juga sistem kerja organisasi dan dukungan sarana. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan efektivitas sistem pelayanan melalui penataan prosedur, optimalisasi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi administrasi guna meningkatkan kecepatan dan konsistensi pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga serta menjamin hak-hak sipil masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi negara (Dwiyanto, 2006). Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan tidak lagi dipandang sekadar aktivitas administratif, melainkan sebagai bentuk akuntabilitas negara terhadap warga negara sebagai pemegang kedaulatan (Osborne & Gaebler, 1992).

Di Indonesia, prinsip penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Regulasi ini menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan sekaligus sebagai pihak yang berhak menilai kinerja pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi dimensi strategis dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang memiliki implikasi hukum dan sosial penting adalah pelayanan administrasi pernikahan. Administrasi pernikahan bukan sekadar proses

pencatatan sipil, melainkan mekanisme legalisasi status keluarga yang berdampak pada hak keperdataan, perlindungan hukum, serta pengakuan negara terhadap institusi keluarga. Dalam praktiknya, penyelenggaraan administrasi pernikahan melibatkan beberapa instansi pemerintah seperti Kantor Urusan Agama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta institusi tertentu yang memiliki kewenangan administratif khusus sesuai ketentuan internal organisasi.

Dalam konteks institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia, terdapat mekanisme administrasi khusus berupa izin nikah dinas bagi anggota kepolisian. Prosedur ini merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi yang bertujuan menjaga integritas profesi, disiplin internal, serta mencegah potensi konflik kepentingan yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi nikah dinas tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencerminkan profesionalitas birokrasi dan efektivitas tata kelola organisasi.

Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat diukur melalui pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang meliputi lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini menekankan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kinerja aktual penyedia layanan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan klasik seperti prosedur yang berbelit, keterbatasan sarana, rendahnya responsivitas, serta kurangnya profesionalitas aparatur (Sinambela, 2010). Fenomena tersebut juga ditemukan dalam observasi awal pada pelayanan administrasi nikah dinas di Kantor Polres Morowali, yang menunjukkan adanya indikasi keterlambatan proses, ketergantungan pada sistem manual, serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik pelayanan yang berlangsung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Kantor Polres Morowali menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan institusi kepolisian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Kantor Polres Morowali. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, proses, serta interpretasi terhadap pengalaman dan persepsi subjek penelitian dalam konteks alami. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi faktual yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel. Lokasi penelitian ditetapkan di Bagian Sumber Daya Manusia Kantor Polres Morowali karena unit tersebut merupakan pelaksana langsung pelayanan administrasi nikah dinas. Informan penelitian dipilih secara purposive berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan, yang terdiri dari personel pelaksana layanan serta pihak yang pernah menggunakan layanan tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan, kondisi fasilitas, serta interaksi antara petugas dan pemohon layanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi yang komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala dalam pelayanan administrasi nikah dinas. Dokumentasi

digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan, serta dokumen administratif yang relevan dengan penelitian. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis berlangsung secara berulang sejak pengumpulan data hingga tahap interpretasi, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam dan valid mengenai kualitas pelayanan yang diteliti. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan konsistensi serta kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Sumber Daya Manusia Kantor Polres Morowali sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi nikah dinas bagi anggota kepolisian. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, ditemukan bahwa proses pelayanan administrasi nikah dinas telah memiliki prosedur operasional yang jelas serta persyaratan administratif yang terstruktur. Namun demikian, implementasi prosedur tersebut dalam praktik masih menunjukkan variasi kualitas pelayanan pada setiap tahapan layanan.

Secara umum, fasilitas pelayanan telah tersedia, seperti ruang pelayanan, meja administrasi, serta perangkat kerja yang mendukung proses verifikasi berkas. Akan tetapi, keterbatasan ruang tunggu dan sarana pendukung lainnya masih menjadi kendala yang dirasakan sebagian pengguna layanan. Dari sisi sumber daya manusia, petugas pelayanan dinilai memiliki sikap ramah dan komunikatif, meskipun jumlah personel yang terbatas menyebabkan proses pelayanan tidak selalu berlangsung cepat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian informan menilai pelayanan telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek sikap petugas yang menunjukkan perhatian dan kesediaan membantu pemohon. Namun di sisi lain, terdapat keluhan terkait lamanya waktu penyelesaian administrasi yang dapat berlangsung hingga beberapa bulan, terutama ketika proses verifikasi memerlukan koordinasi lintas bagian. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten pada seluruh indikator.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kendala utama pelayanan bukan hanya terletak pada prosedur administratif, tetapi juga pada faktor sistem kerja internal, seperti distribusi tugas, mekanisme koordinasi, serta penggunaan sistem manual dalam pengolahan berkas. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.

Pembahasan

Analisis kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Kantor Polres Morowali dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini memberikan kerangka analitis untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Dimensi tangibles (bukti fisik) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan secara umum telah tersedia dan dapat mendukung proses administrasi. Keberadaan ruang pelayanan, peralatan kerja, dan penampilan petugas yang rapi memberikan kesan profesional terhadap pengguna layanan. Namun keterbatasan ruang tunggu dan sarana pendukung menunjukkan bahwa aspek fisik layanan masih memerlukan peningkatan agar mampu memberikan kenyamanan optimal. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, kondisi fisik layanan merupakan indikator awal yang membentuk persepsi kualitas sebelum pengguna berinteraksi lebih jauh dengan sistem pelayanan.

Dimensi reliability (keandalan) menunjukkan hasil yang belum optimal. Meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan secara formal, pelaksanaannya masih menghadapi kendala waktu penyelesaian yang relatif lama. Hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi pelayanan belum sepenuhnya tercapai, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kepastian proses. Keandalan

merupakan dimensi inti kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi memenuhi janji layanan secara akurat dan konsisten.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) memperlihatkan bahwa petugas memiliki kemauan membantu pengguna layanan, namun kecepatan respons masih dipengaruhi keterbatasan jumlah personel dan sistem kerja. Responsivitas bukan hanya ditentukan oleh sikap petugas, tetapi juga oleh dukungan sistem organisasi yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat dan efektif. Dengan demikian, peningkatan daya tanggap memerlukan perbaikan pada aspek manajerial selain peningkatan kapasitas individu petugas.

Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan hasil yang relatif baik. Pengetahuan petugas mengenai prosedur serta kemampuan mereka memberikan penjelasan kepada pemohon menciptakan rasa percaya dan kepastian bagi pengguna layanan. Sikap profesional dan sopan santun petugas juga berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi positif terhadap pelayanan. Jaminan pelayanan yang baik berfungsi memperkuat legitimasi institusi di mata pengguna layanan.

Dimensi empathy (empati) menjadi aspek yang paling menonjol dalam temuan penelitian. Informan menilai bahwa petugas pelayanan menunjukkan perhatian personal, kesediaan mendengarkan kebutuhan pengguna, serta kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan kondisi pemohon. Sikap empatik ini mencerminkan orientasi pelayanan yang berpusat pada pengguna dan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan layanan, meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek teknis pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Kantor Polres Morowali berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Dimensi empati dan jaminan menjadi kekuatan utama pelayanan, sedangkan dimensi keandalan dan daya tanggap masih memerlukan perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh efektivitas sistem kerja, ketersediaan sumber daya, serta komitmen organisasi dalam meningkatkan standar pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi nikah dinas di Bagian Sumber Daya Manusia Kantor Polres Morowali secara umum berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. Dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan telah tersedia dan mampu mendukung proses administrasi, meskipun masih terdapat keterbatasan sarana yang memengaruhi kenyamanan pengguna layanan. Dimensi assurance dan empathy menjadi aspek yang paling kuat, ditunjukkan oleh sikap profesional, kemampuan komunikasi petugas, serta perhatian personal kepada pemohon layanan yang mampu membangun kepercayaan dan persepsi positif terhadap institusi pelayanan.

Sebaliknya, dimensi reliability dan responsiveness masih menjadi titik lemah pelayanan. Proses administrasi yang memerlukan waktu relatif lama menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan waktu layanan belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini dipengaruhi oleh faktor internal organisasi seperti keterbatasan jumlah personel, mekanisme koordinasi lintas bagian, serta penggunaan sistem kerja manual. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu petugas, tetapi juga oleh efektivitas sistem organisasi dan dukungan manajerial.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan konstruksi multidimensional yang menuntut keseimbangan antara aspek teknis, struktural, dan interpersonal. Secara praktis, penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi sistem kerja, digitalisasi proses administrasi, serta

penataan distribusi tugas agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, konsisten, dan responsif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi nikah dinas tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga pada penguatan citra profesional institusi kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan publik..

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.