

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**KINERJA KANTOR URUSAN AGAMA DALAM PELAYANAN  
PERNIKAHAN DI KECAMATAN BANDAR PETALANGAN  
KABUPATEN PELALAWAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**SITI ZUBAIDAH**  
**NPM: 167310504**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Siti Zubaidah  
NPM : 167310504  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.I)  
Judul UP : Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative dan telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu di nilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang komprehensif.

Pekanbaru, Juli 2020

Turut Menyetujui

Pembimbing

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,MSi**

**Dr. H. Rahyunir Rauf M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Siti Zubaidah  
NPM : 167310504  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S. 1 )  
Judul Skripsi : Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan  
Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan  
Kabupaten Pelalawan

Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, Agustus 2020  
An. Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

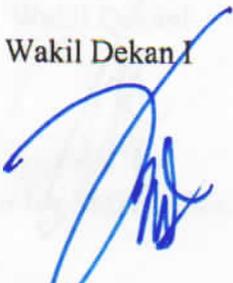
  
**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

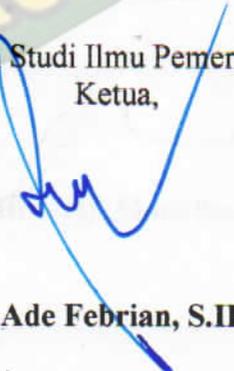
  
**Septa Juliana, S.Sos., M.S**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

  
**Indra Syafri, S.Sos., M.Si**

  
**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

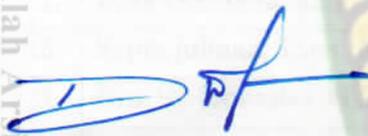
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Siti Zubaidah  
NPM : 167310504  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S. 1 )  
Judul Skripsi : Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan  
Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan  
Kabupaten Pelalawan

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 26 Agustus 2020

Ketua,



**Data Wardana, S.Sos., M.IP**

Sekretaris,



**Septa Juliana, S.Sos., M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan I



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**



Anggota.



**Dra. Hj. Monalisa, M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 541 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 12 Agustus 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 13 Agustus 2020 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Siti Zubaidah  
NPM : 167310504  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalang Kabupaten Pelalawan.**  
Nilai Ujian : Angka : " 70 " ; Huruf : " B+"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Data Wardana, S.Sos., M.IP.	Ketua	1. 
2.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.		Notulen	4.



Pekanbaru, 13 Agustus 2020

An. Dekan

**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**

Wakil Dekan I Bid. Akademik



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahnya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam tidak lupa penulis ucapkan dengan ucapan “Allahumma sholi a’la Muhammad wa’ala alihi Muhammad”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus peneliti tempuh dalam meraih gelar kesarjaan pada jurusan ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL), Universitas Islam Riau (UIR) dengan judul skripsi: Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi,SH,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru, yang menyediakan fasilitas dan membetikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S. Ag., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Islam Riau Pekanbaru, yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam membina ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.si selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL), yang telah memberikan kritik dari awal permulaan pengajuan judul Usulan Penelitian sampai pada Skripsi yang layak diseminarkan.
4. Bapak Dr.H. Rahyunir Rauf M.si selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan perkuliahan pada prodi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Islam Riau.
6. Seluruh staf, karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebut satu-persatunya yang mana telah mendidik dan memberikan ilmu dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
7. Terkhususnya saya persembahkan untuk Ayahanda dan Ibunda beserta Keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materil selama ini.
8. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan, aamiin.

Pekanbaru, Juli 2020

**SITI ZUBAIDAH**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTARCK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	19
<b>BAB 11 STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>20</b>
A. Studi Kepustakaan.....	20
1. Konsep Pemerintah .....	20
2. Konsep Pemerintahan.....	21
3. Konsep Pelayanan .....	22
4. Konsep Pelayanan Publik.....	23
5. Konsep Standar Pelayanan.....	24
6. Konsep Kinerja.....	27
7. Konsep Kinerja Pelayanan .....	29
8. Konsep Dekonsentrasi.....	32
B. Kerangka Pikir .....	32
C. Konsep Operasional .....	34
D. Operasional Variabel.....	37
<b>BAB 111 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Informan .....	40
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis .....	43
G. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	43
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Gambaran umum lokasi penelitian .....	45
1. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan .....	46
2. Gambaran Umum Kecamatan Bandar Petalangan .....	47

B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan .....	48
C. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan .....	50
1. Tugas kantor urusan agama .....	50
2. Fungsi kantor urusan agama .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Identitas Informan .....	54
B. Hasil Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	58
C. Analisis Peneliti Terhadap Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Terkait Dengan Indikator Yang Digunakan .....	78
D. Hambatan Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	82
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

I.1	Jumlah Pegawai Menurut Jabatan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	14
I.2	Jumlah Masyarakat yang Menikah pada Setiap Desa di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	15
I.3	Jumlah Masyarakat yang Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	16
I.4	Standar Pelayanan Nikah/Rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	18
II.1	Konsep Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	38
III.1	Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	43
V.1	Identitas informan tentang penelitian kinerja kantor urusan agama di kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan .....	55
V.2	Tingkat pendidikan informan dalam penelitian tentang kinerja kantor urusan agama kecamatan Bandar petalangan .....	56

## DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Kerangka Pikiran Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan ..... 32



## DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Daftar wawancara peneliti tentang kinerja kantor urusan agama di kecamatan Bandar petalangan kabupaten pelalawan.....	92
1.2 Dokumentasi penelitian tentang kinerja kantor urusan agama kecamatan Bandar petalangan kabupaten pelalawan .....	97



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Zubaidah  
Npm : 167310504  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Atas naskah yang di daftarkan pada Ujian komprehensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah ;
2. Bahwa, seluruh persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Fakultas dan Universitas ;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juli 2020

**Siti Zubaidah**

KINERJA KANTOR URUSAN AGAMA DALAM PELAYANAN  
PERNIKAHAN DI KECAMATAN BANDAR PETALANGAN KABUPATEN  
PELALAWAN

ABSTRAK

OLEH :

SITI ZUBAIDAH

167310504

Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Dengan adanya pernikahan, rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Sedangkan pelayanan merupakan serangkaian atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah cirri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kantor urusan agama kecamatan Bandar petalangan kabupaten pelalawan serta hambatan dalam pelaksanaannya. Indikator penilaian pelayanan yang digunakan yaitu : (a). perbandingan yang menikah dirumah dan di kantor urusan agama, (b). biaya pelayanan, (c). kompetensi tugas pemberi pelayanan, (d). sarana dan prasarana. Tipe penelitian yang berlokasi di kecamatan Bandar petalangan adalah tipe penelitian deskriptif, kualitatif karena penelitian ini mengeksplor dan menganalisa kinerja kantor urusan agama dalam pelayanan pernikahan di kecamatan Bandar petalangan kabupaten pelalawan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu Wawancara, Observasi, dan menyimpulkan bahwa kinerja kantor urusan agama sudah cukup baik. Adapun hambatan yang ada di kantor urusan agama di kecamatan Bandar petalangan ini yaitu kurangnya fasilitas di kantor tersebut.

Kata Kunci :Pernikahan, Kinerja, Pelayanan.

*PERFORMANCE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS IN WEDDING SERVICES  
IN BANDAR PETALANGAN DISTRICT DISTRICT OF PELALAWAN*

*Abstract*

*By:*

*SITI ZUBAIDAH*

*167310504*

*Marriage is an important thing in the reality of the life of mankind. With marriage, households can be established and constructed in accordance with religious norms and people's living. Performance is an overview of the level of achievement of the implementation of activities, programmes, wisdom in realizing the objectives, objectives, mission and vision of the Organization. While the service is a series or process of fulfilling others ' needs in the form of service products with a number of traits such as intangible, fast loss, more can be felt than owned and customers can more actively participate in the process of consuming such services. This research aims to determine the performance of the Office of Religious Affairs of the District of Bandar Petalangan people District Pelalawan as well as obstacles in its implementation. The service assessment indicators used are: (a). Comparisons are married at home and in the Office of Religious Affairs, (b). Service fees, (c). Competence of service providers, (d). Facilities and infrastructure. The type of research located in the Sub-district of Bandar Petalangan people is a type of descriptive study, qualitative because this research explores and analyzes the performance of the Office of Religious Affairs in the Marriage service in the district of Bandar Petalangan People District Pelalawan. Qualitative research method is a method of research used, and the results of qualitative research emphasizes the meaning of generaliation. The techniques used in data collection are interviews, observations, and concluded that the performance of the Office of Religious Affairs is good enough. The obstacles that exist in the Office of Religious Affairs in the district of Bandar Petalangan people is the lack of the facility of the offices.*

*Keywords: marriage, performance, service.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tujuan yang sangat mulia sebagai mana yang terdapat didalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alenia ke empat menegaskan bahwa tujuan di bentuknya Pemerintah Negara Republik Indonesia antara lain yang berbunyi, Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, guna mencapai tujuan tersebut disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, maka disusunlah pemerintahan dalam bentuk Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang berkedaulatan rakyat yang berdasarkan kepada:

1. Ketuhanan yang maha esa
2. Kemanusiaan yang adil dan beradap
3. Persatuan Indonesia
4. Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan
5. Serta dalam mewujudkan Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia

Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut undang-undang 1945 Memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan

otonomi daerah. Dalam penyelenggaraan otonomi daerah perlu penekanan pada prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Pada pasal 8 ayat 6 pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lainnya untuk melaksanakan ekonomi dan tugas pembantuan. Otonomi daerah ini tidak semua urusan pemerintahan yang di urus oleh pemerintah daerah melainkan ada urusan pemerintahan yang tidak mungkin diurus oleh pemerintah daerah, didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada pasal 10 yang berbunyi; Urusan Pemerintah yang menjadi urusan Absolut sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi;

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Fiskal nasional
- f. Agama

Dengan demikian, tidak semua urusan pada daerah otonomi dijalankan dan diberikan kewenangan untuk diurus oleh pemerintah daerah tetapi ada beberapa item-item yang tidak diberikan kewenangan kepada pemerintahan daerah untuk mengurusnya, tetapi masih dikelola oleh pemerintahan pusat untuk mengurusnya, misalnya agama.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk

itulah maka pemerintahan membentuk administrasi dan birokrasi dari pemerintahan yang tertinggi sampai ketingkat yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya melayani masyarakat (*public service*).

Sedangkan secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hardiansyah.2011;16).

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional. Efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah

dimata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Adapun pemerintah mempunyai tanggungjawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 tahun 2003, “Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) bahwa: pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Namun, realitanya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesain, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan,

persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dipemerintah daerah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan atau saran atau aspirasi masyarakat dan *in-efisien*.

Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem komputerisasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelembagaan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak menjadi efisien.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah atau Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur yang ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanan memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang mejadi faktor salah satu penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap sangat menguntungkan.

Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan

pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan, dan kepastian hukum.

Dengan demikian, pemerintahan daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator (rule governance)* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan kepastian hukum.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan klien atau masyarakat pengguna jasa.

Akan tetapi kenyataan untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2013;117) salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik yaitu, pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan menghantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana. Transparansi, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan respontabilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efesien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Sederhana mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal penyelesaian pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolak ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan. Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggaraan negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya.

Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Dengan adanya pernikahan, rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina

sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat. Dalam rumah tangga berkumpul dua insan yang berlainan jenis yaitu suami dan istri, mereka saling berhubungan agar mendapat keturunan sebagai penerus generasi. Insan-insan yang berada dalam rumah tangga itulah yang disebut keluarga. Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia didunia ini berlanjut, dari generasi ke generasi. Pernikahan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling tolong menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta kehormatan.

Pencatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan pernikahan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinannya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan pada pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota. Kemudian pada ayat (2) disebutkan bahwa KUA kecamatan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Pada pasal 3 ayat (1) dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, KUA kecamatan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatat-an, dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b. penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f. pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembina-an syariah;
- g. pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
- h. pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
- i. pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtangga-an KUA Kecamatan.

Salah satu fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan adalah melaksanakan pelayanan nikah dan rujuk.

Adapun persyaratan nikah antara lain:

1. Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan copynya sebanyak 1 lembar.
2. Pasphoto ukuran 2x3 sebanyak 5 lembar, bagi anggota TNI/POLRI berpakaian dinas.
3. Surat pengantar dari RT/RW
4. Surat pernyataan belum pernah menikah (masih gadis/perjaka) di atas materi 6000 diketahui RT/RW dan atau Lurah setempat.

5. Surat Keterangan dari Lurah setempat yaitu surat Keterangan untuk menikah (model N1), surat Keterangan asal-usul (model N2), surat Keterangan tentang orang tua (model N4).
6. Jika calon suami/istri berstatus duda/janda hidup harus ada akta cerai dari Pengadilan Agama, jika calon suami/istri berstatus duda/janda mati harus ada surat keterangan kematian (model 6) dari Lurah setempat.
7. Harus ada izin/dispensasi dari Pengadilan Agama bagi:
  - Calon suami yang belum sampai umur 19 tahun;
  - Calon isteri yang belum mencapai umur 16 tahun;
  - Suami yang hendak beristri lebih dari seorang.
8. Surat izin orang tua (model N5) bagi calon mempelai yang belum mencapai 21 tahun.
9. Surat izin dari atasannya/kesatuannya jika calon mempelai anggota TNI/POLRI.
10. Bagi calon mempelai yang akan menikah di luar wilayah Kecamatan tempat tinggalnya harus ada surat rekomendasi nikah dari KUA setempat.
11. Bagi calon mempelai yang akan menikah harus mendaftarkan ke KUA setempat sekurang-kurangnya 10 hari dari tanggal dilangsungkannya akad nikah. Apabila hendak nikah kurang 10 hari dari tanggal pendaftaran, harus ada surat dispensasi dari Camat setempat.

Sedangkan bagi masyarakat yang melaksanakan pernikahan yang berbeda kewarganegaraan ditetapkan persyaratan yang berbeda dengan pernikahan yang sama kewarganegaraan. Adapun syarat-syarat perkawinan campuran (menikah dengan WNA/beda kewarganegaraan) antara lain:

1. Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
2. Surat Tanda Melapor (STMD) dari kepolisian.
3. Surat Keterangan Model K II dari Dinas Kependudukan.
4. Tanda lunas pajak bangsa asing (bagi yang bekerja di Indonesia).
5. Keterangan Izin Masuk Sementara (KIMS) dari Kantor Imigrasi.
6. Pass Port
7. Surat Keterangan dari Kedutaan atau Perwakilan Diplomatik yang bersangkutan.
8. Semua surat-surat yang berbahasa asing harus diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh penerjemah resmi dan bersumpah.

Sedangkan prosedur pernikahan dari calon pengantin melakukan pendaftaran pernikahan sampai pada akad nikah dilangsungkan harus melalui beberapa mekanisme sebagai berikut :

1. Calon mempelai datang dan melakukan pendaftaran ke Kantor Urusan Agama (KUA) dengan membawa dokumen perlengkapan sebagai berikut :
  - a. Pengantar dari kelurahan/ Kepala Desa (Surat keterangan untuk menikah, asal-usul dan tentang orang tua)
  - b. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai
  - c. Pas foto ukuran 2x3 (4 Lembar) dan 4x6 (2 Lembar) latar biru

2. Pemeriksaan berkas nikah oleh petugas KUA
3. Dianjurkan mengikuti bimbingan perkawinan (Bimwin)
4. Biaya nikah
  - a. Bagi calon mempelai yang akan melangsungkan akad nikah di KUA tidak dikenakan tarif atau Rp. 0,-
  - b. Bagi calon mempelai yang akan melangsungkan akad nikah di luar jam kerja atau di luar KUA dikenakan tarif sebesar Rp. 600.000,- (di bayar ke Bank dengan kode pembayaran dari KUA)
5. Pelaksanaan akad nikah (buku nikah diberikan sesaat setelah akad nikah dilangsungkan)

Salah satu Kantor Urusan Agama yang ada di Provinsi Riau, tepatnya di Kecamatan Bandar Petalangan adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan di dukung oleh 10 orang Pegawai. Adapun masing-masing jabatan dan jumlah pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala KUA	1
2	Penyuluh Agama Islam	6
3	Pengawas	1
4	Staff Honorer	2

<b>Jumlah</b>	10
---------------	----

Sumber: KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, 2018

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan berjumlah 10 orang yang dibagi sesuai dengan jabatannya masing-masing dan dapat dilihat Kepala KUA berjumlah 1 orang, Penyuluh Agama Islam berjumlah 6 orang, Pengawas berjumlah 1 orang, dan Staff Honorer berjumlah 2 orang. Adapun jumlah masyarakat yang menikah setiap bulannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2 Jumlah Pasangan yang Menikah Setiap bulan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Bulan	2017	2018
1	Agustus	6	20
2	September	15	15
3	Oktober	16	11
4	November	12	10
5	Desember	11	13
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>69</b>

Sumber: KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan,2017-2018

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah, pada pasal 21 ayat 1 disebutkan bahwa akad nikah dilaksanakan di KUA dan pada ayat 2 disebutkan bahwa atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan PPN, akad nikah dapat dilaksanakan diluar KUA.

Ada beberapa alasan masyarakat lebih memilih melangsungkan akad nikah di luar KUA antara lain:

1. Akad nikah itu dibarengkan acara walimah nikah dengan mengundang banyak orang, sehingga hal ini tidak mungkin dilakukan di KUA;
2. Akad nikah (pernikahan) merupakan peristiwa penting dan bersejarah bagi manusia, sehingga acara tersebut diadakan secara meriah;
3. Ketika proses akad nikah kerap diiringi dengan acara seremonial relegius yang tidak mungkin diadakan di KUA;
4. Karena mengundang banyak orang, maka mereka memilih hari libur sebagai hari pelaksanaan akad nikah agar lebih banyak yang hadir dan menyaksikan;
5. Banyak KUA yang tidak memiliki aula yang reperensatif untuk kegiatan akad nikah dan masih banyak alasan lain.

Adapun jumlah masyarakat yang menikah di KUA dan di rumah setiap bulannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3 Jumlah Masyarakat yang Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Tempat Menikah	Jumlah Pasangan yang Menikah				
		Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	KUA	16	3	5	4	5
2	Rumah	4	12	6	6	8
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Sumber: KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan 2018

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, bagi

penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah standar tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan acuan nilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Adapun jenis pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yaitu pelayanan dalam organisasi, pelayanan teknis dan nikah/rujuk, pelayanan keluarga sakinah, pelayanan haji, zis, wakaf, pelayanan kemasjidan dan madrasah dan ibadah sosial. Adapun standar pelayanan nikah/rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.4 Standar Pelayanan Nikah/Rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Pelayanan Teknis dan Pencatatan N/R	Waktu	Penanggung Jawab	Ket
1	Menerima pendaftaran nikah/rujuk serta memeriksa	10 menit	Penghulu	Di umumkan 10 hari sebelum akad nikah
2	Informasi persyaratan dan prosedur nikah/rujuk kelengkapan persyaratan	5 menit/psg	Penghulu	
3	Memberikan bimbingan dan nasehat perkawinan kepada calon pengantin	5 menit/psg	Penghulu/penyuluh Agama Islam	
4	Melaksanakan akad nikah	30 menit/psg	Ka. KUA/PPN dan penghulu	
5	Penulisan buku nikah	15 menit/psg	Penghulu	
6	Membuat rekomendasi nikah	10 menit/psg	Penghulu dan staf	
7	Membuat Duplikat Kutipan Akta Nikah (Model DN)	1 jam/psg	Penghulu dan staf	Langsung diserahkan setelah akad
8	Menyelesaikan legalisir buku nikah	5 menit	Penghulu dan staf	

Sumber: KUA Kecamatan Bandar Petalangan

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang masalah pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Maka rumusan masalah penelitian ini dapat penulis rumuskan sebagai berikut:

”Bagaimanakah Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan?”

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui kinerja KUA dalam pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan.
  - b. Untuk mengetahui kendala atau faktor penghambat pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan.
  - b. Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya dalam upaya peningkatan pelayanan.
  - c. Sebagai sumber informasi dan referensi bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama pada masa yang akan datang.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintah

Menurut Ndraha (2011;16) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan ini, bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) diwilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya.

Menurut Strong (dalam Syafiie,2007;31) *modern political constitution*, pemerintah mesti memiliki kekuasaan militer, Legistatif, dan keuangan.

Pemerintah menurut Sumaryadi (dalam Maulidiah,2014;2) bahwa secara umum pemerintah dapat didefenisikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang diwilayah tertentu. Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki:

- a. Otoritas yang memerintah dari suatu unit politik
- b. Kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik (political will)
- c. Aparatur yang merupakan badan pemerintah yang berfungsi dan menjalankan kekuasaan

- d. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan untuk menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dan dengan monopoli atas kekuasaan yang sah.

Menurut Maulidiah (2014;4) pemerintah memiliki 3 fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat (*service*), memberdayakan segala potensi yang dimiliki (*empowerment*), serta melaksanakan pembangunan (*development*).

## **2. Konsep Pemerintahan**

Menurut Syafiie (2013;12) pemerintahan adalah sekelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri.

Menurut Maulidiah (2014;12) pemerintahan secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat-alat kelengkapan Negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat-alat kelengkapan negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah. Sehingga unsure utama pemerintah tersebut yakni orang atau sekelompok orang , yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintah yang dalam ini

adalah menyelenggarakan pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan sehingga pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan.

### 3. Konsep Pelayanan

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Gronroos (dalam Pasolong, 2008:199) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sampara (dalam sinambela, 2014:5) berpendapat, pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Cowel dan Kotler (dalam Awang, 2007:67) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*).

Menurt Sugiarto (2003:26) bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) pada tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditunjukkan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

#### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik, dalam pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Syafiie (2011;69) pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat di pertanggungjawabkan .
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **5. Konsep Standar Pelayanan**

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam pasal 1 angka 1 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang diperlukan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan standar pelayanan publik menurut Ruhana (dalam Maulidiah,2014;90) adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibekukan sebagai patokan dalam melakukan berbagai pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam lampiran permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. Sederhana

Pelayanan publik yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan

e. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

f. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

g. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rencana Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam lampiran permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan adalah:

a. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan dan Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan ditahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun

prosedur yang mengatur hubungan antar petugas, tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelayanan dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pelayanan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

## 6. Konsep Kinerja

Menurut Harbani Pasolong (2016;175) konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau yang dijalankan oleh pegawai yang peran aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Kasmir (2016;182) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Selanjutnya menurut Ivancevich (dalam Kasmir 2016;183) kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2016;287) penilaian kinerja dapat melakukan hal ini dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, serta syarat lain yang perlu dipertimbangkan dalam seleksi. Penilaian kinerja dapat menjadi dasar membedakan pekerjaan yang efektif dan tidak efektif.

Menurut Lan-Ri (dalam Harbani Pasolong 2016;175) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Selanjutnya Menurut Kasmir (2016;181) Karyawan yang melaksanakan beban yang diberikan, biasanya berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal dengan beberapa tujuan. Misalnya untuk memperoleh kepuasan kerja atas pekerjaannya, memenuhi rasa tanggung jawab yang diberikan, sehingga harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Mondy dan Noe (dalam Sedarmayanti 2016;285) Penilaian kinerja adalah system informasi untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Kinerja dapat dipandang sebagai perpaduan dari:

- a. Hasil kerja apa yang harus dicapai oleh seseorang.
- b. Kompetensi bagaimana seseorang mencapainya.

Berdasarkan defenisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kinerja merupakan proses mental seseorang untuk mengenali stimulus atau memahami informasi tentang hasil kerja yang dapat dicapai yaitu berupa perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi. Hasil kerja tersebut dicapai melalui usaha dengan kemampuan dan keterampilan serta pengalaman yang dapat diukur dalam periode waktu tertentu.

## **7. Konsep Kinerja Pelayanan**

Menurut Sinambela (2014;136) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika. Rumusan diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari defenisi diatas, setidaknya terdapat empat elemen, yaitu:

- a. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok.

- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang lain dan lembaga tersebut harus dalam kendali, yakni mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang, sehingga tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenang tersebut.
- c. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Agar kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dioptimalkan, maka perlu dilakukan analisis jabatan sehingga pegawai mengerti apa fungsi dan tanggung jawab, menurut Sedarmayanti (2011;145-146) analisis jabatan adalah:

- a. Proses pengumpulan informasi tentang jabatan tertentu dan penentuan unsure pokok yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan tertentu.
- b. Proses sistematis menentukan keterampilan, tugas, dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu dalam organisasi.
- c. Prosedur sistematis mengidentifikasi: Tugas yang diperlukan dalam jabatan dan kondisi lingkungan (fisik dan sosial) tempat tugas dijalankan.

Analisis jabatan menghasilkan dua jenis informasi, yakni:

1. Deskripsi Jabatan

Dokumen yang memuat informasi tentang tugas, kewajiban, dan tanggung jawab suatu pekerjaan atau jabatan. Deskripsi jabatan memuat informasi tentang:

- a. Identifikasi jabatan (nama jabatan, departemen atau bagian, hubungan, pelaporan, nomor, kode jabatan).
- b. Tanggal analisis jabatan
- c. Ringkisan jabatan
- d. Tugas yang dijalankan

2. Spesifikasi Jabatan

Kualifikasi minimum yang harus dimiliki seseorang agar dapat melakukan pekerjaan tertentu, Spesifikasi jabatan berisi informasi tentang:

- a. Persyaratan pendidikan
- b. Pengalaman
- c. Sifat kepribadian
- d. Kemampuan fisik

Tujuan analisis jabatan dilakukan untuk memperoleh jawaban tentang tugas fisik dan mental apa yang dilakukan pegawai, kapan pekerjaan harus diselesaikan, dimana pekerjaan dilakukan sa persyaratan apa yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya.

## 8. Konsep Dekonsentrasi

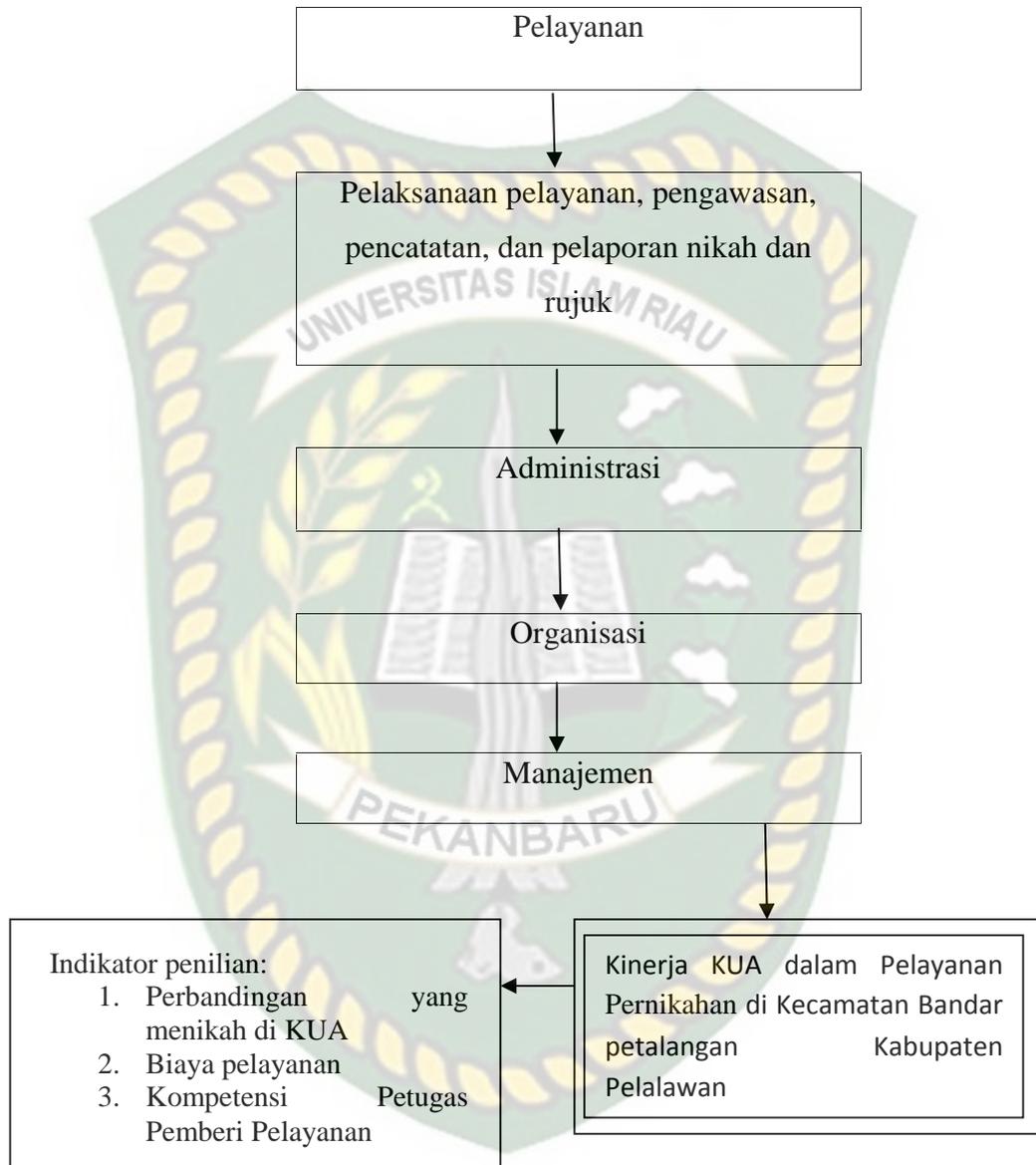
Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari aparat pemerintah pusat atau pejabat di atasnya kepada pejabat-pejabat di daerah (misalnya, wilayah provinsi). Hal ini tercantum dalam Undang-Undang No.23 tahun 2014. Ciri-ciri dari asas ini adalah sebagai berikut: Bentuk pemencaran adalah pelimpahan, Pemencaran terjadi kepada pejabat sendiri (perseorangan), yang dipencar (bukan urusan pemerintah) tetapi wewenang untuk melaksanakan sesuatu, dilimpahkan tidak menjadi urusan rumah tangga sendiri. Menurut Asas Dekonsentrasi maka segala urusan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat kepada pejabatnya di daerah tetap menjadi tanggung jawab dari pemerintah pusat yang meliputi : kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan, pembiayaan dan perangkat.

Menurut Thoha (2012:128) Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintah oleh pemerintah pusat kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, Jadi asas dekonsentrasi dapat dilaksanakan jika terdapat organisasi bawahan yang secara organisator dan hirarkis berkedudukan sebagai bawahan secara langsung dapat dikomando dari atas.

### B. Kerangka Pikiran

Untuk memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap variabel dan indikator yang terkait dengan pengukuran variabel dalam penelitian ini, maka dapat dilihat dari kerangka pikir yang digambarkan sebagai berikut:

**Penelitian Tentang Studi Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**



**Gambar II.1 Kerangka Pikiran**  
 Sumber:Modifikasi Peneitian,2018

### C. Konsep Operasional

Konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variable sehingga dengan pengukuran tersebut dapat di ketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis kedalam variabel tersebut.

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan menghindari kesalahan pemahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat pada tulisan ini, maka penulis membentuk konsep operasional yang dijadikan patokan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pagawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau yang dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

2. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu fungsi terpenting bahkan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, pada hakekatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan sebuah organisasi.
4. Agama adalah sistem yang mengatur tata keimanan (kepercayaan) dan kepribadian kepada Tuhan yang maha esa serta tata kaidah yang berhubungan dengan pergaulan manusia dan lingkungannya.
5. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten dan kota.
6. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketentuan seorang individu untuk mencapai tujuannya.
7. Reward adalah imbalan atau penghargaan yang bertujuan agar pegawai/karyawan menjadi giat, semangat, dan lebih rajin dalam bekerja.
8. Kantor Urusan Agama adalah Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan, dan fungsinya sebagai

pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.

9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.
11. Pelayanan administrasi nikah adalah kegiatan atau proses pencatatan nikah dan rujuk meliputi: pemberitahuan kehendak nikah, pelaksanaan akad nikah, serta penyerahan buku nikah.
12. Nikah adalah ikatan (akad) perkawinan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum dan bukan merupakan pelanggaran terhadap agama.
13. Buku nikah adalah kutipan dari akta nikah.

Adapun indikator dari variable pelayanan adalah:

- a. Perbandingan yang menikah dirumah dengan yang menikah di KUA adalah membandingkan mana yang lebih banyak menikah dirumah dengan yang menikah di KUA itu sendiri.
- b. Biaya pelaksanaan adalah tarif pelayanan yang termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Mengenai biaya pencatatan

nikah dan rujuk di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No, 48 Tahun 2014 sebesar Rp. 0.00,-.

- c. Prilaku petugas pemberi layanan yaitu petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.
- d. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan layak oleh penyelenggara pelayanan publik. Semua peralatan yang dapat mendukung berjalannya pelaksanaan pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

#### **D. Operasional Variabel**

Variable yang akan di analisis dalam penelitian ini dapat di operasionalkan sebagai berikut:

**Tabel II.1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Pelayanan publik adalah serangkaian atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Napitupulu 2012;168)	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbandingan yang menikah dirumah dan di KUA</li> <li>2. Biaya pelayanan</li> <li>3. Kompetensi pemberi tugas pelayanan</li> <li>4. Sarana dan prasarana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Banyak yang menikah dirumah dari pada di KUA</li> <li>a. Kesesuaian biaya nikah dan rujuk dengan PP</li> <li>b. Transpalansi biaya nikah dan rujuk</li> <li>a. Sikap dan prilaku pegawai</li> <li>b. Keahlian pegawai</li> <li>c. Pengetahuan pegawai</li> <li>a. Ketersediaan fasilitas pelayanan</li> <li>b. Kebersihan seluruh ruangan</li> <li>c. Kenyaman ruangan</li> </ol>

Sumber:Modifikasi Penelitian,2018

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan dari metode penelitian adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh (Sugiyono,2011:1&6). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode pendekatan kualitatif digunakan dalam metode penelitian ini karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan. Menurut moleong (2007:3) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati. Metode penelitian pendekatan kualitatif menekankan pada temuan data atau informasi yang bersifat deskriptif dalam bentuk data-data keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data-data yang terbatas pada angka-angka.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena peneliti melihat kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat yang mengurus surat, padahal yang mengurus surat tersebut banyak. Namun pegawai lamban dalam merespon masyarakat yang

datang untuk mengurus surat tersebut. Dan masyarakat banyak yang memilih menikah dirumah dibandingkan di KUA sedangkan biaya menikah dirumah lebih mahal dibandingkan menikah di KUA.

Prilaku dan sikap pegawai yang kurang ramah terhadap masyarakat yang mau mengurus administrasi seperti mengenai persyaratan nikah masyarakat bertanya kepada pegawai, disini terlihat sikap pegawai yang kurang merespon masyarakat yang ingin mengurus administrasi nikah. Dan ruang tunggu KUA tidak adanya kursi untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian ingin mengurus surat nikah, tidak tersedianya komputer sehingga pengurusan menjadi lamban, dan penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan biaya pencatatan nikah dan rujuk lebih tinggi dari ketentuan yang berlaku (PP), mengurus administrasi nikah.

### **C. Informan**

Informan adalah orang yang dalam latar penelitian menurut Basrowi dan Suwandi (2008:86). Fungsinya sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemanfaatan informasi bagi penelitian ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau. Agar penelitian dapat memperoleh informan yang benar-benar memenuhi persyaratan. Seyogianya ia menyelidiki motivasinya, dan bila perlu menguji informasi yang diberikannya, apakah benar atau tidak.

Adapun informan dalam penelitian ini akan diambil dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan beberapa

masyarakat yang telah melakukan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama Tersebut.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) : 1 orang
  2. Staff Honorar : 1 orang
  3. Masyarakat yang Mengurus Pernikahan : 2 orang
- Jumlah : 4 orang

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung yang terdiri dari beberapa indikator untuk memperoleh hasil analisa yang jelas mengenai kinerja pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan selain itu juga terdiri dari hasil penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku, dokumen, dan data yang telah tersedia di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, serta berkaitan dengan masalah penelitian yang dianggap perlu. Sedangkan dari perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori tertentu yang relevan dengan

permasalahan penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah suatu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, sehingga data yang dikumpulkan lebih lengkap.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah kegiatan melakukan pengumpulan data dengan jalan melakukan tanya jawab secara langsung terhadap responden mengenai pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sesuai dengan indikator penelitian, dengan melakukan wawancara berdasarkan indikator yang ada terhadap KUA dengan alasan guna mengetahui pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada atau belum ada.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, seperti KEPMENPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, PMA No 42 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan

Tata Kerja Kantor Urusan Agama, PMA No 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan nikah, dan lainnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti dan bahan analisa.

#### F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data, kemudian akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu: menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan kondisi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

#### G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Untuk lebih jelasnya pelaksanaan kegiatan penelitian ini dipaparkan seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.1 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelyanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020																											
		Sep				Des				Jan				Maret				Juni				Juli							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan dan penyusunan UP	■	■	■	■	■	■	■	■																				
2	Seminar UP								■																				
3	Revisi UP											■	■																
4	Revisi															■	■												



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Kabupaten Pelalawan

###### a. Profil Geografi Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan dengan luas 13.924,94 km<sup>2</sup>, dibelah oleh aliran Sungai Kampar, serta pada kawasan ini menjadi pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Kabupaten Pelalawan memiliki beberapa pulau yang relative besar yaitu : Pulau Mendol, Pulau Serapung, dan Pulau Muda serta pulau-pulau yang tergolong kecil seperti : Pulau Tugau, Pulau Labuh, Pulau Baru, Pulau Ketam, dan Pulau Untut.

Stuktur wilayah merupakan daratan rendah dengan bukit-bukit, daratan rendah membentang ke arah timur dengan luas wilayah mencapai 93% dari total keseluruhan. Secara fisik sebagian wilayah ini merupakan daerah konservasi dengan karakteristik tanah pada bagian tertentu bersifat asam dan merupakan tanah organik, air tanahnya payau, kelembaban dan temperatur udara agak tinggi. Kabupaten Pelalawan berbatasan langsung dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti (Sebelah Utara), Kabupaten Kuantan Singingi dan Pasir Peny, Indragiri Hilu (Sebelah Selatan), Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru (Sebelah Barat), Kabupaten Karimun dan Kabupaten Indragiri Hilir (Sebelah Timur).

## **b. Profil Pemerintahan Kabupaten Pelalawan**

Kabupaten Pelalawan merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999. Pada awalnya terdiri dari 4 wilayah kecamatan, yakni : Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Kemudian setelah terbit Surat Dirjen PUOD No. 134/1775/PUOD tanggal 21 Juni 1999 Tentang pembentukan 9 (Sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau. Maka Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 9 (Sembilan) kecamatan yang terdiri atas 4 kecamatan induk dan 5 kecamatan pembantu, tetapi berdasarkan SK Gubernur Provinsi Riau No. 136/TP/1443, Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 10 (Sepuluh) kecamatan. Namun, setelah terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 06 Tahun 2005, maka Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Bunut, dengan ibu kota Pangkalan Bunut.
2. Kecamatan Langgam, dengan ibu kota langgam.
3. Kecamatan Pangkalan Kerinci, dengan ibu kota Pangkalan Kerinci.
4. Kecamatan Sorek Satu, dengan ibu kota Sorek Satu.
5. Kecamatan Pangkalan Lesung, dengan ibu kota Pangkalan Lesung.
6. Kecamatan Ukui, dengan ibu kota Ukui Satu.
7. Kecamatan Kuala Kampar, dengan ibu kota Teluk Dalam.
8. Kecamatan Kerumutan, dengan ibu kota Kerumutan.
9. Kecamatan Teluk Meranti, dengan ibu kota Teluk Meranti.
10. Kecamatan Pelalawan, dengan ibu kota Pelalawan.
11. Kecamatan Bandar Sei Kijang, dengan ibu kota Sei Kijang.

12. Kecamatan Bandar Petalangan, dengan ibu kota Rawang Empat.

## **2. Gambaran Umum Kecamatan Bandar Petalangan**

### **a. Profil Geografi Kecamatan Bandar Petalangan**

Kecamatan Bandar Petalangan adalah salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Pelalawan. Kecamatan Bandar Petalangan termasuk kecamatan termuda di Kabupaten Pelalawan melalui pemekaran dari Kecamatan Bunut. Luas Kecamatan Bandar Petalangan lebih kurang 1007,34 km<sup>2</sup>. Kecamatan Bandar Petalangan terdiri dari 1 Kelurahan dan 10 Desa, adapun nama Kelurahan dan Desa tersebut adalah :

1. Kelurahan Rawang Empat;
2. Desa Sialang Godang;
3. Desa Sialang Bungkok;
4. Desa Tambun;
5. Desa Air Terjun;
6. Desa Lubuk Keranji Timur;
7. Desa Lubuk Terap;
8. Desa Lubuk Raja;
9. Desa Terbangiang;
10. Desa Kuala Semundam; dan
11. Desa Angkasa.

## **B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama dalam bidang urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan Bandar Petalangan. Adapun fungsi pelayanan yang dilaksanakan antara lain adalah pelaksanaan pelayanan , pencatatan dan pelaporan nikah, pelayanan bimbingan masyarakat islam, pelayanan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan, pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah, pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, dan pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor: KMA/Kp/KUA/727/2016,yang beralamatkan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Sarana pendukung pelaksanaan tugas pelayanan yang tersedia pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan yaitu fasilitas inventaris kantor. Sedangkan untuk gedung sendiri Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan belum mempunyai gedung sendiri. Gedung yang dipakai saat ini adalah gedung LKMD (lembaga Ketahanan Masyarakat Desa) yang sudah tidak difungsikan lagi. Sementara fasilitas inventaris kantor yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan tugas pelayanan antara lain yaitu 2 unit lemari, 6 unit

meja, 6 unit kursi, 15 unit kursi plastik, 20 kitab suci Al-qur'an dan 1 unit roda empat.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan memiliki wilayah kerja yang meliputi 10 Desa dan 1 Kelurahan yaitu :

1. Desa Lubuk Keranji Timur,
2. Desa Lubuk Raja,
3. Desa Sialang Bungkok,
4. Desa Sialang Godang,
5. Desa Air Terjun,
6. Desa Angkasa,
7. Desa Lubuk Terap,
8. Desa Kuala Semundam,
9. Desa Tambun,
10. Desa Terbangiang,
11. dan Kelurahan Rawang Empat.

Kedudukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan berperan sangat penting sebagai pelaksana hukum islam, khususnya terkait tentang pernikahan. Peranan ini dapat dilihat dari acuan yang menjadi pijakannya yaitu:

1. UU No. 22 Tahun 1946 yang kemudian dikukuhkan dengan UU No. 01 Tahun 1974 tentang Perkawananinan.
2. Keppres No. 45 Tahun 1974 tentang tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan yang dijabarkan dengan Keputusan Menteri Agama No. 45 Tahun 1981.

3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 298 Tahun 2003 yang mengukuhkan kembali kedudukan Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagai unit Kerja Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota yang melaksanakan sebagian tugas Urusan Agama Islam.

### **C. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan**

#### **1. Tugas Kantor Urusan Agama (KUA)**

Secara umum tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan adalah:

- a. pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatat-an, dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b. penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f. pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembina-an syariah;
- g. pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
- h. pelayanan bimbingan zakat dan wakaf;
- i. pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan;
- j. pelayanan bimbingan manasik haji regular.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai tugas masing-masing staff/pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Tugas Kepala Kantor Urusan Agama
  - a. Memimpin pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - b. Menetapkan/ merumuskan Visi dan Misi, kebijakan, sasaran, program dan kegiatan Kantor Urusan Agama
  - c. Memberi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - d. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan
  - e. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang ketatausahaan
  - f. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang nikah, rujuk dan keluarga sakinah
  - g. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang zakat dan wakaf serta ibadah sosial
  - h. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang keagamaan dan tempat ibadah
  - i. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang kemitraan umat islam dan pembinaan syari'ah
  - j. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang urusan haji dan umrah
  - k. Melakukan penelaahan dan pemecahan masalah yang timbul dilingkungan Kantor Urusan Agama

- l. Melakukan usaha pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan dibidang pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - m. Mempelajari dan menilai laporan pelaksanaan tugas bawahan
  - n. Melakukan kerja sama dengan instansi terkait
  - o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan
  - p. Melaporkan proses dan pelaksanaan tugas
- 2) Tugas staff/pegawai administrasi keuangan
- a. Menyiapkan rencana anggaran, menerima, membukukan, menyetorkan dana kepada Kantor Urusan Agama di Kabupaten
  - b. Menyiapkan bahan dan pencatatan kerja
  - c. Menerima biaya nikah
- 3) Tugas staff/pegawai administrasi nikah dan rujuk
- a. Mempelajari dan meneliti berkas permohonan nikah rujuk
  - b. Mengisi form NB dan menyiapkan jadwal nikah serta menyiapkan konsep pengumuman kehendak nikah
  - c. Menyiapkan buku Akta Nikah dan bimbingan calon pengantin, menyiapkan surat rekomendasi atau numpang nikah di luar wilayah Kantor Urusan Agama
- 4) Tugas tenaga wiyata bakti
- a. Membantu tugas kepala dan staff Kantor Urusan Agama
  - b. Menyiapkan bahan logistik untuk kegiatan di Kantor Urusan Agama
  - c. Melayani masyarakat yang berkepentingan dengan Kantor Urusan Agama

## 2. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama yang tercantum dalam Bab 1 pasal 3 ayat 1 dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam diwilayah kerjanya.

Pada bab 1 pasal 3 ayat 1 dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dalam pasal 2, Kantor Urusan Agama 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 sistem manajemen KUA Kecamatan;
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah;
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam;
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, dan
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan;
- j. Layanan bimbingan manasik haji reguler.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, terkadang muncul pertanyaan dalam benak pembaca. Pertanyaan tentang identitas Informan Penelitian tentunya sangatlah wajar. Maka pada hakikatnya, dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan Identitas Informan penelitian agar pembaca merasa yakin bahwa penelitian itu adalah asli dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan ini penulis akan menjelaskan mengenai Identitas Informan yang teliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan Informan.

##### 1. Jenis Kelamin Informan

Dalam sebuah penelitian, jenis Kelamin Informan tidaklah berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama Informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis Kelamin Informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak menentukan pola pikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian.

## 2. Usia Informan

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan batasan Usia Informan dalam melakukan penelitiannya. Namun kita tidak bisa memungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola pikir manusia. Walaupun kedewasaan pola pikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun kebanyakan manusia pola pikirnya tergantung pada usianya.

Kematangan seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak ada harus di lakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubungan terkait antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka tabel dibawah ini akan di gambarkan kriteria umur informan yaitu sebagai berikut :

**Tabel V.1 : Identitas informan dalam penelitian tentang kinerja kantor urusan agama dalam pelayanan pernikahan di kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan**

No	Tingkat umur	Jumlah	Persentase (%)
1	15-25	-	-
2	25-35	1	25%
3	35-45	3	75%
	<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Sumber olahan peneliti 2020

### 3. Pendidikan Informan

Dalam sebuah penelitian jawabana yang diberikan oleh Informan dalam menjawab pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Ini di karenakan jawaban setiap Informan tentunya tidak akan sama persis antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh sifat manusia yang memang tidaklah sama, dapat dipengaruhi oleh pemahamannya terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut. Pemahaman seorang Informan terhadap masalah penelitan tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Biasanya, pemahaman seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan Informan cukup variatif mulai dari mereka yang hanya tamat Sekolah Dasar (SD) sampai dengan yang tertinggi adalah Sarjana atau Mahasiswa. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.2 Tingkat Pendidikan Informan Dalam Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	SD	-
2	SMP	-

1	2	3
3	SMA	1
4	Diploma (D3)	-
5	Strata Satu (S1)	3
	Jumlah	4

**Sumber : Data Penelitian**

Berdasarkan tabel diatas informan yang terdiri dari Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan, Staff honorer, dan masyarakat. Berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan SMA dengan persentase 25%, dan Strata Satu sebanyak 2 orang dengan persentase 75%.

## **B. Hasil Penelitian Tentang Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolak ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan. Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya.

Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan pernikahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan KUA Kecamatan memiliki salah satu fungsi yaitu pelaksana pelayanan, pengawasan, pencatat-an, dan pelaporan nikah dan rujuk.

Konsep yang digunakan yaitu pelayanan menurut Napitupulu (2012;168) ada beberapa faktor yang penting dalam menjamin pelayanan bagi kepuasan masyarakat yaitu :

1. Perbandingan yang menikah dirumah dan yang menikah di KUA
2. Biaya Pelayanan
3. Kompetensi Pemberi Tugas Pelayanan
4. Sarana Dan Prasarana

Dalam penelitian ini, kategori wawancara telah diklasifikasikan, peneliti mempertanyakan hal-hal lain yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Peneliti ingin mendapatkan informasi ataupun jawaban yang terbaik dari semua Informan.

Beberapa Indikator tersebut adalah kerangka pikir atau sebaaian kontruksi dasar bagi peneliti dalam melakukan penelitian tentang Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Untuk itu dapat dijelaskan melalui data informasi yang diperoleh langsung dari informan dan juga temuan lapangan hasil penelitian ialah sebagai berikut :

#### **1. Perbandingan yang menikah dirumah dan di KUA**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Pernikahan telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dengan dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau diluar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama, KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah.

Pada kenyataannya Balai Nikah yang disediakan oleh KUA kurang diminati masyarakat, sehingga masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama.

Perbandingan yang menikah dirumah dan yang menikah di KUA terlihat jelas perbedaannya. Masyarakat lebih banyak memilih menikah dirumah dari pada

menikah di KUA itu sendiri, padahal menikah di KUA jauh lebih murah dari pada menikah di rumah. Menikah di rumah bisa dua kali lipat dibanding menikah di KUA, banyak yang memilih menikah dirumah karena di KUA itu hanya bisa di laksanakan pada jam kerja yaitu hari senin sampai jumat, maka dari itu banyak masyarakat yang memilih melangsungkan akad nikah di rumah agar bisa dilaksanakan pada hari yang diinginkan keluarganya walaupun biaya nya mahal.

Sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI selasa 9 juni 2020 terkait dengan ”Perbandingan yang menikah dirumah dan di KUA” yaitu :

*” Kebanyakan dari masyarakat melakukan prosesi pernikahan dirumah dari pada di KUA itu sendiri. Jika ditanya kenapa mereka beralasan jika melakukan akad nikah di KUA tidak bisa menggelar acara yang mengundang banyak orang, sedangkan pihak yang melakukan pernikahan ingin mengadakan resepsi dan mengundang banyak orang ” . (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 juni 2020).*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos mengenai perbandingan masyarakat yang menikah di rumah dan di KUA pada 9 juni 2020 beliau mengatakan :

*” Masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahan di luar kantor dari pada di KUA itu sendiri, karena mereka ingin menggelar acara besar-besaran dan mengundang banyak orang. Sementara halaman yang dimiliki KUA itu sendiri cukup terbatas untuk melangsungkan acara besar-besaran” . (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 juni 2020).*

Sedangkan ibu Putri berpendapat mengenai perbandingan yang menikah di

Dirumah dan di KUA, dan hasil wawancaranya sebagai berikut :

” kebanyakan masyarakat memilih menikah di luar KUA karena masyarakat ingin hari pernikahan di laksanakan pada hari libur dan menginginkan keluarga besar yang jauh bisa datang menghadiri acara tersebut. Walaupun sebenarnya memakan biaya yang besar jika melakukan resepsi pernikahan di rumah tetapi ada kepuasa tersendiri bisa menggelar acara yang bisa mengundang banyak orang. Sedangkan jika acara di adakan di KUA tidak memungkinkan karena tempatnya yang terbatas ”. (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Ibu Nina berpendapat mengenai perbandingan yang menikah di rumah dan di KUA, dan hasil wawancara sebagai berikut :

” memang sejauh ini menikah di rumah lebih diminati oleh banyak masyarakat, karena melangsungkan pernikahan di rumah bisa lebih leluasa dalam membuat acara sesuai dengan keinginan calon pengantin ”. (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat lebih banyak melaksanakan pernikahan di rumah atau di luar kantor KUA itu sendiri. Berdasarkan alasan yang mereka sampaikan cukup jelas karena menikah di KUA hanya bisa diadakan pada hari Senin sampai dengan Jumat, hari Sabtu dan Minggu tidak ada yang menikah di KUA kecuali di rumah. Itu sebagian penyebab bahwa masyarakat banyak yang memilih di rumah. Karena banyak masyarakat memilih menikah hari Sabtu agar bisa dilaksanakan pada hari libur kerja dan bisa mengundang banyak orang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan pada hari Selasa 9 Juni 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator perbandingan yang menikah di rumah dan di KUA. Sejauh ini lebih banyak masyarakat yang menikah di rumah daripada di KUA. Padahal biaya yang dikeluarkan jika menikah di rumah lebih besar jika di

bandingkan dengan menikah di KUA, tetapi masyarakat lebih memilih dirumah karena bisa menggelar acara yang besar dan mengundang banyak orang sedangkan jika di KUA itu sendiri tempat yang tersedia cukup terbatas dan tidak bisa mengundang banyak orang.

Dapat dilihat dari permintaan masyarakat yang lebih banyak menginginkan pernikahan dirumah maka pihak KUA belum maksimal untuk meyakinkan masyarakat untuk melangsungkan pernikahan di KUA itu sendiri, padahal jika melangsungkan pernikahan di KUA tidak memerlukan biaya yang besar seperti dirumah.

## **2. Biaya Pelayanan**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan oleh pejabat-pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Biaya pelayanan adalah tarif yang dibebankan kepada masyarakat untuk mendapat layanan dari instansi yang dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan khususnya untuk pencatatan nikah.

Dapat dilihat dalam Permendagri Nomor 61 Tahun 2007 bahwa biaya pelayanan adalah bagian dari biaya operasional Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang berhubungan langsung dengan kegiatan pelayanan.

Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang harus dibayar atau dikenakan ke masyarakat dan telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pernikahan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Bapak Ahmad Darwis S.HI Selasa 9 juni 2020 terkait dengan "biaya pelayanan" yaitu :

*" Tidak ada biaya tambahan apapun terhadap masyarakat yang akan melakukan pengurusan pernikahan, semua sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah " . (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 juni 2020).*

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Erna Wati S.Sos beliau selaku staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai biaya beliau mengatakan bahwa :

*" Kami dari pihak KUA Kecamatan tidak ada memungut biaya apapun dari masyarakat yang mengurus pernikahan, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat hanya biaya apabila ada masyarakat yang melangsungkan pernikahan di luar balai KUA. Biayanya pun sesuai dengan peraturan yang berlaku dan langsung di setor pada rekening Bank Negara yang telah ditetapkan oleh masyarakat yang mengurus pernikahan. Selain itu tidak ada tambahan biaya dalam bentuk apapun. Tetapi jika ada masyarakat yang memberikan kami terima saja, tetapi kami tidak ada meminta untuk biaya lelah atau apapun itu " (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 juni 2020).*

Dalam hal ini dibenarkan pula oleh masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai biaya pelayanan yaitu ibu putri mengatakan :

*" ketika saya melakukan pendaftaran pernikahan dan melangsungkan pernikahan di KUA, pihak KUA Kecamatan tidak meminta biaya tambahan dalam bentuk apapun itu. Kadang ada sebagian dari masyarakat yang memberikan sedikit uang lelah untuk pegawai yang sudah membantu masyarakat*

*dalam mengurus pernikahannya, tetapi ini murni dari masyarakatnya tidak ada dari pegawai yang meminta ” . (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).*

Ibu Nina menambahkan tentang biaya pelayanan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan, dengan hasil wawancara :

*” mengenai biaya pelayanan pihak KUA Kecamatan tidak ada meminta pungutan biaya selain untuk pengurusan pendaftaran pernikahan calon pengantin. Semua biaya sudah sesuai dengan peraturan yang ditempel pada papan pengumuman di KUA Kecamatan Bandar Petalangan ”. (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).*

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai KUA Kecamatan Bandar Petalangan tidak memungut biaya terhadap masyarakat yang mengurus pernikahan di dalam kantor urusan agama tersebut. Dan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintahan No 48 Tahun 2014 menggratiskan biaya pencatatan pernikahan di dalam balai nikah KUA Kecamatan.

Transparansi merupakan standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi yang dimaksud merupakan sikap terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Dalam hal ini transparansi yang dimaksud adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan dalam penetapan biaya pernikahan. Oleh karena itu biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat harus jelas dan harus sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Supaya lebih jelas maka peneliti disini melakukan wawancara kepada Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai transparansi biaya pernikahan selama ini.

Berikut hasil wawancara peneliti pada hari Selasa 9 Juni 2020 dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI mengenai transpalasi biaya pernikahan yang hasil wawancaranya beliau menyampaikan :

*” biaya pelayanan pernikahan sudah jelas sesuai dengan ketentuan PP yang berlaku dan pihak KUA Kecamatan tidak meminta biaya tambahan dalam bentuk apapun. Jika ada yang meminta biaya tambahan di luar dari kepengurusan KUA tidak dalam tanggungan kami karena selama ini kami melakukan pemungutan biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 48 Tahun 2014”*. (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Erna Wati S.Sos selaku staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai transpalasi biaya pernikahan beliau menyampaikan sebagai berikut :

*” khusus untuk pelayanan pencatat-an pernikahan, tarif yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan ketetapan pemerintah yaitu Rp.600.000,00 bagi yang melangsungkan pernikahan di rumah dan Rp.0.000,00 untuk yang melakukan pernikahan di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan ”*. (wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020 ).

Dalam hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Putri mengenai transpalasi biaya pernikahan beliau mengatakan bahwa :

*” pada waktu saya mengurus pernikahan pihak KUA tidak memungut biaya tambahan kepada saya, dan saya melangsungkan pernikahan di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan ini tanpa biaya tambahan”*. (Hasil wawawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Kemudian Ibu Nina menambahkan tentang transpalansi biaya pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan beliau mengatakan :

*” pihak dari KUA Kecamatan memang tidak ada meminta biaya tambahan, tapi saya selaku masyarakat yang melangsungkan akad nikah di rumah*

*memberikan uang bensin kepada pihak KUA yang sudah datang untuk mengurus pernikahan saya dirumah. Namun kalau dari pihak KUA sendiri tidak ada meminta tambahan dalam bentuk apapun". (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan sesuai dengan indikator biaya pelayanan pernikahan bahwa KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah menaati peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah yaitu PP Nomor 48 Tahun 2014 yang menggratiskan biaya pelayanan pencatatan pernikahan apabila masyarakat bersedia melangsungkan pernikahan di dalam balai nikah yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan. Sementara masyarakat akan dikenakan biaya sebesar 600.000,00 apabila menghendaki agar pernikahannya dilaksanakan di luar balai nikah KUA atau di luar jam kerja KUA. Dan biaya tersebut akan langsung disetorkan oleh masyarakat yang mengurus pernikahan pada Bank Negara yang telah ditetapkan.

### **3. Kompetensi tugas pemberi pelayanan**

Kompetensi tugas pemberi pelayanan ini harus dilakukan sesuai dengan kemampuannya. Dimana harus berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi tugas pemberi pelayanan turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan pencatatan nikah, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam proses memberikan pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI pada Selasa 9 Juni 2020 terkait

kompetensi tugas pemberi pelayanan mengenai sikap dan prilaku pegawai kepada masyarakat yang mengurus pernikahan beliau mengatakan bahwa :

*” Mengenai pengetahuan, keterampilan, sikap dan prilaku pegawai KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah baik dan bisa memberikan arahan kepada masyarakat yang belum mengerti tentang syarat-syarat mengurus administrasi pernikahan ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos pada Selasa 9 Juni 2020 mengenai kompetensi tugas pemberi pelayanan terkait sikap dan prilaku pegawai beliau mengatakan bahwa :

*” kami rasa sikap dan prilaku kami selama ini sudah baik kepada masyarakat yang melakukan pendaftaran pernikahan, akan kami jelaskan jika masyarakat tidak tahu tentang persyaratan jika ada masyarakat yang kurang memahami ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Ibu Nina juga menambahkan mengenai kompetensi tugas pemberi pelayanan mengenai sikap dan prilaku pegawai kepada masyarakat yang mengurus pernikahan, beliau mengatakan bahwa :

*” pada saat saya datang untuk mendaftarkan pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan, saya merasa tanggapan yang diberikan oleh pegawai kurang memuaskan. Sikap dan prilaku pegawai yang terkesan cuek dan kurang tanggap terhadap masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahannya, sehingga saya merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan pegawai tersebut”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dalam hal ini peneliti juga menanyakan kepada masyarakat mengenai kompetensi tugas pemberi pelayanan KUA Kecamatan Bandar Petalangan terkait sikap dan prilaku pegawai. Ibu Putri pada Selasa 9 Juni 2020 beliau menyampaikan :

*” sejauh ini sikap pegawai cukup ramah terhadap masyarakat yang mengurus pernikahan, namun tidak semua pegawai ramah dalam melayani masyarakat ada juga beberapa pegawai yang sikapnya kurang baik terhadap masyarakat ”.* (Hasil wawancara panneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari hasil wawancara, peneliti menarik suatu kesimpulan bahwa pihak KUA sudah bersikap dan berperilaku yang baik kepada masyarakat yang melakukan pernikahan di balai Kantor Urusan Agama Kecamatan. Petugas KUA sudah sigap membantu masyarakat dalam proses pelayanan pencatatan nikahnya dari pendaftaran sampai akad nikah di langsung di dalam Kantor Urusan Agama. Namun kendati demikian ada terdapat beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah kepada masyarakat.

Sebagai suatu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka sebaiknya Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengurus pernikahan supaya produk layanannya semakin bertambah baik lagi.

Skill (keahlian) pegawai merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik.

Tujuan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan pegawai itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI pada Selasa 9 Juni 2020 mengenai kompetensi pemberi tugas pelayanan terkait keahlian pegawai beliau mengatakan bahwa :

*” dalam hal ini pegawai KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah memiliki keterampilan sesuai dengan bidangnya, pemahaman pegawai juga sudah baik terhadap pekerjaannya masing-masing ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Hal yang sama juga di sampaikan oleh staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos mengenai kompetensi pemberi tugas pelayanan mengenai keahlian pegawai pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan :

*” selama ini kami dari pegawai KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah bekerja sesuai dengan bidang masing-masing, seperti kemampuan kami saat di perintahkan oleh pimpinan kami untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Skill (keahlian) seorang pegawai pada saat bekerja sangat berpengaruh pada pengembangan suatu lembaga.

Dalam hal ini salah satu masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Putri juga mengatakan tentang kompetensi tugas pemberi pelayanan mengenai keahlian pegawai pada Selasa 9 Juni 2020 :

*” pegawai sudah cukup terampil dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus pernikahan. Dengan demikian pegawai telah mempermudah masyarakat dalam kepengurusan pernikahan itu sendiri ”.* (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Kemudian Ibu Nina juga menambahkan tentang kompetensi tugas pemberi pelayanan terkait keahlian pegawai, beliau mengatakan :

” *keterampilan pegawai sudah cukup baik, sudah bisa membantu masyarakat untuk mendaftarkan pernikahannya dengan baik. Dan sejauh ini dapat memudahkan masyarakat yang mengurus pernikahan*”. (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Menurut Subagyo (dalam Mangkunegara, 2000:46), pengetahuan pegawai merupakan segala sesuatu yang mereka ketahui tentang obyek tertentu yang merupakan pengetahuan umum yang dilaksanakan secara langsung atau mempengaruhi pelaksanaan tugas pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait indikator Kompetensi Pemberi Tugas Pelayanan terkait Pengetahuan Pegawai seperti berikut ini :

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan bahwa :

” *Sejauh ini pengetahuan pegawai KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah baik, jika ada masyarakat yang bertanya mereka bisa menjawab dengan baik sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki. Pengetahuan yang mereka miliki juga bisa mempermudah masyarakat dalam pelayanan kepengurusan pernikahan*”. (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pengetahuan pegawai juga bisa mempengaruhi tingkatan pelayanan.

Selanjutnya staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos juga menambahkan tentang Kompetensi Tugas Pemberi Pelayanan terkait Pengetahuan Pegawai pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan :

” *dalam peningkatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan ini kami selaku pegawai selalu megusahakan yang terbaik dalam memenuhi layanan untuk masyarakat yang mengurus pernikahan, maka*

*dari itu kami mengupayakan dalam peningkatan pengetahuan kami. Tentunya pengetahuan ini sangat penting dalam menjelaskan hal-hal yang tidak diketahui oleh masyarakat. Selain itu kami juga pernah mengikuti pelatihan untuk menambah wawasan kami supaya lebih baik lagi ”. (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).*

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Putri yaitu salah satu masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai kompetensi tugas pemberi pelayanan terkait pengetahuan pegawai pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan :

*” pengetahuan yang dimiliki pegawai sudah baik, pada saat menanyakan persyaratan pernikahan mereka menjelaskan dengan cukup baik dan cukup mudah untuk dipahami ”. (Hasil wawancara pada 9 Juni 2020).*

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nina mengenai kompetensi tugas pemberi pelayanan terkait dengan pengetahuan pegawai beliau menyampaikan bahwa :

*” saya melihat kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus pernikahan masih kurang, karena sikap dan perilaku yang terkesan kurang responsif terhadap masyarakat. Kalau untuk pengetahuan tentang persyaratan pernikahan pegawai sudah baik, jika ditanya pegawai akan menjelaskan kepada masyarakat ”. (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).*

Jadi dapat penulis simpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan mengenai indikator kompetensi tugas pemberi pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat penerima pelayanan pernikahan yang merasa puas dengan kinerja dari petugas KUA yang dengan sigap membantu masyarakat dalam proses pelayanan pernikahan dari awal pendaftaran sampai akad nikah di langungkan.

Kompetensi pemberi pelayanan ini dilakukan sesuai dengan kemampuannya, yaitu harus berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan pernikahan, petugas KUA sudah bertindak secara profesional dengan memberikan pelayanan yang sigap dan ramah kepada masyarakat yang akan mendaftar pernikahannya. Berdasarkan hasil penelitian banyak masyarakat penerima layanan pernikahan yang merasa puas dengan kinerja dari petugas KUA.

Dalam hal perubahan mindset pelayanan di KUA telah dibangun, Reformasi birokrasipun sedang dilaksanakan. Banyak pihak tentunya berharap KUA dengan wajah baru dalam pelayanan akan memberikan kesan mendalam bagi masyarakat. Karena salah satu indikator keberhasilan dalam bidang pelayanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapat pelayanan.

#### **4. Sarana dan prasarana**

Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik adalah adanya sarana dan prasarana. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi.

Jika sarana dan prasarana yang ada di suatu lembaga baik maka tingkat pelayanan yang ada di kantor tersebut akan lebih baik lagi, sarana dan prasaran sebagai penunjang dari terciptanya suatu kenyamanan untuk masyarakat yang akan melakukan suatu urusan pada suatu lembaga tertentu. Maka disini peneliti akan

melakukan wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan mengenai sarana dan prasana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada hari Selasa 9 Juni 2020 dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI mengenai sarana dan prasarana KUA Kecamatan Bandar Petalangan beliau mengatakan :

*” Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan masih kurang memadai karena sebenarnya Kantor nya sendiri itu belum ada dan ini masih menumpang di Kantor Desa yang sudah tidak di fungsikan lagi. Termasuk juga fasilitasnya yang masih minim seperti tidak adanya ruang tunggu, tidak adanya balai nikah dan tidak tersedianya komputer di kantor tersebut, dan kami mengharapkan adanya perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi nikah ”.* (Hasil wawancara peneliti pada 9 Juni 2020).

Dalam hal ini staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan juga menyampaikan hal yang sama yaitu Ibu Erna Wati S.Sos terkait sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Bandar Petalangan beliau mengatakan bahwa :

*” Ketersediaan sarana dan prasarana di KUA ini masih sangat kurang. Selain karena kantor yang masih menumpang ketersediaan fasilitas juga sangat sederhana, balai nikah yang tidak ada, kamar kecil juga tidak ada dan komputer yang tidak tersedia membuat pelayanan menjadi kurang nyaman. Di sini kami menggunakan laptop pribadi sebagai akses untuk mendaftarkan pernikahan masyarakat. Untuk jaringannya sendiri kami menggunakan data pribadi dari hotspot handphone, dapat dilihat masih minim sekali fasilitas yang ada di kantor ini ”.* (wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dalam hal ini juga peneliti mewawancarai salah satu masyarakat yang mengurus pernikahan dalam hal ini di sampaikan oleh Ibu Putri pada Selasa 9 Juni

2020 mengenai sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Bandar Petalangan beliau mengatakan :

*” Terkait dengan sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Bandar Petalangan masih kurang memadai. Karena di sini tidak tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat yang akan mengurus pernikahan, tidak tersedianya pendingin ruangan karena jika ada yang mengurus pernikahan lebih dari satu pasangan maka akan terasa gerah. Disini kami mengharapkan adanya perbaikan supaya masyarakat yang mengurus pernikahan menjadi lebih nyaman ”.* (wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Ibu Nina juga menambahkan tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor urusan agama kecamatan bandar petalangan ini, beliau mengatakan :

*” saya melihat sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan ini sangat terbatas, seharusnya sarana dan prasarana ini menjadi point penting bagi pegawai untuk menunjang terlaksananya pelayanan dengan baik. Namun saya melihat di kantor ini tidak ada ruang tunggu untuk masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahannya, dan masih banyak kekurangan lainnya”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan ini masih kurang memadai, dengan demikian membuat masyarakat merasa kurang nyaman saat mendaftarkan pernikahan mereka. Sarana dan prasarana yang lengkap maka akan menunjang kepada hasil pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat.

Selain itu kebersihan ruangan juga merupakan suatu penunjang kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan pernikahannya. Jika penerima layanan merasa nyaman maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik.

Hal ini berkaitan dengan bagaimana kebersihan seluruh ruangan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI mengenai Kebersihan pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan :

*” Sejauh ini kebersihan kantor urusan agama sudah baik, setiap ruangan yang ada sudah bersih dan rapi. Kami selalu berusaha menjaga kebersihan kantor ini supaya masyarakat selalu merasa nyaman jika melakukan pendaftaran pernikahan ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Hal ini juga di benarkan oleh salah satu staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos beliau mengatakan :

*” Kantor ini selalu bersih, telah di sediakan tempat sampah didekat pintu masuk. Jadi kami selalu berusaha menjaga kebersihan setiap ruangan yang ada di dalam kantor ini ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari wawancara diatas dapat di lihat bahwa KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah menjaga kebersihan dan kerapian.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Putri mengenai sarana dan prasarana di KUA terkait kebersihan seluruh ruangan beliau mengatakan :

*” Saya melihat kebersihan ruangan di dalam KUA itu sudah baik dan cukup nyaman. Ruang pernikahan rapi namun tidak ada pelaminan didalamnya, ruang administrasi juga bersih dan telah di sediakan tempat sampah di dekat pintu masuk ”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Ibu Nina juga menyampaikan mengenai sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan terkait kebersihan seluruh ruangan beliau mengatakan :

*” kebersihan ruangan yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan sudah cukup bersih, rapi dan tertata dengan baik. Cukup membuat nyaman bagi*

*masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahan”*. (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pihak KUA sudah menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ada di dalam KUA itu sendiri. Kebersihan dan kerapian merupakan suatu aspek penunjang bagi KUA Kecamatan Bandar Petalangan untuk meningkatkan proses kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan. Terlihat masyarakat juga sudah merasa nyaman dengan keadaan ruangan yang ada di dalam kantor itu sendiri, dan setiap hari ada petugas yang akan membersihkan kantor ini supaya selalu bersih dan rapi.

Kenyamanan sebuah ruangan akan menunjang mobilitas suatu instansi atau lembaga, terkait dengan peningkatan suatu pelayanan maka kenyamanan suatu ruangan sangat diperhatikan. Jika konsumen merasa nyaman terhadap produk pelayanan maka suatu pelayanan akan bisa dikatakan berhasil.

Sesuai hasil wawancara Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan Bapak Ahmad Darwis S.HI mengenai sarana dan prasarana terkait kenyamanan ruangan pada Selasa 9 Juni 2020 beliau mengatakan :

*” Sejauh ini ruang kerja yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan cukup nyaman, walaupun pendingin ruangan hanya ada satu kipas angin. Di karenakan pegawai yang tidak terlalu banyak maka dengan kondisi demikian cukup membuat ruangan nyaman di pakai ”*. (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Hal yang sama disampaikan oleh staff KUA Kecamatan Bandar Petalangan Ibu Erna Wati S.Sos terkait kenyamanan ruangan di dalam kantor beliau mengatakan :

*” Untuk kenyamanan ruangan saya rasa sudah cukup nyaman, masyarakat bisa langsung mendaftarkan pernikahan mereka di ruangan administrasi yang telah di sediakan ”.* (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nina selaku masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan terkait kenyamanan ruangan beliau mengatakan :

*” Dengan ruangan yang bersih maka ruangan tersebut juga akan terasa nyaman untuk melakukan aktivitas. Saya merasa nyaman saat melakukan pendaftaran pernikahan di kantor urusan agama ini karena ruangan yang rapi dan bersih dan ruangan cukup besar dan tidak membuat sesak karena ada kipas angin juga untuk menambah kenyamanan diruangan tersebut”.* (Hasil wawancara peneliti pada Selasa 9 Juni 2020).

Hal ini juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat yang mengurus pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan yaitu Ibu Putri mengatakan terkait kenyamanan ruangan di dalam KUA beliau mengatakan bahwa :

*” Ruangan yang ada di dalam KUA ini cukup nyaman, namun tidak ada ruang tunggu bagi masyarakat yang mengantri untuk mendaftarkan pernikahan. Maka jika ada yang mendaftarkan pernikahan lebih dari 1 pasang maka harus menunggu diteras kantor tersebut ”.* (Hasil wawancara pada Selasa 9 Juni 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti disertai hasil wawancara yang dilakukan, dilihat dari indikator sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan kurang memadai, kurang tersedianya fasilitas pelayanan seperti tidak adanya ruang tunggu sehingga masyarakat yang mengantri harus menunggu di teras kantor, tidak tersedianya komputer di kantor tersebut sehingga harus menunggu salah satu pegawai yang membawa laptop. Jika sang pegawai tidak datang maka masyarakat harus menunggu atau datang kembali pada esok harinya, wc/kamar kecil tidak tersedia di kantor tersebut.

Analisis yang dapat disimpulkan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan yaitu kurang terlaksana dapat dilihat dari sarana dan prasana yang kurang memadai. Untuk sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus pernikahan sudah baik dan bisa bersahabat dengan masyarakat.

### **C. Analisis Peneliti Terhadap Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Terkait Dengan Indikator Yang Digunakan**

#### **1. Perbandingan yang menikah dirumah dan di KUA**

Terkait dengan indikator perbandingan yang menikah dirumah dan di KUA ada beberapa pertanyaan peneliti kepada informan, adapun hasil analisis peneliti secara keseluruhan dari jawaban informan adalah pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan dapat dikategorikan cukup terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari keinginan masyarakat yang lebih memilih melangsungkan pernikahan dirumah dari pada menikah di KUA itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di KUA Kecamatan Bandar Petalangan pada Selasa 9 Juni 2020 yaitu, terlihat lebih banyak masyarakat yang melangsungkan pernikahan dirumah dibandingkan di KUA itu sendiri, padahal biaya pernikahan dirumah jauh lebih besar dari pada menikah di KUA itu sendiri. Namun masyarakat tetap melaksanakan pernikahan dirumah dapat dilihat dari alasannya sendiri bahwa jika melangsungkan pernikahan di KUA tidak bisa mengundang banyak orang dan terbatas juga tempatnya. Selain itu alasan

lainnya seperti ingin melangsungkan pernikahan pada hari libur dikarenakan keluarga yang jauh bisa turut menghadiri acara tersebut. Selain itu dari pengamatan peneliti masyarakat juga tidak puas dengan balai nikah yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan maka dari itu masyarakat lebih memilih melangsungkan pernikahan dirumah supaya sesuai dengan kehendak calon pengantin itu sendiri.

## 2. Biaya Pelayanan

Terkait indikator biaya pelayanan ada beberapa pertanyaan peneliti kepada informan, adapun hasil analisis peneliti secara keseluruhan dari jawaban informan adalah sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 48 Tahun 2014 yang menggratiskan pernikahan bagi masyarakat yang menikah di dalam balai KUA Kecamatan Bandar Petalangan, dan dikenakan biaya Rp 600.000,00 bagi masyarakat yang melangsukan pernikahan diluar KUA Kecamatan Bandar Petalangan atau dirumah.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan pada Selasa 9 Juni 2020 yaitu, peneliti melihat mengenai biaya pelayanan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah mengenai biaya nikah yaitu untuk masyarakat yang melangsungkan pernikahan di rumah dikenakan biaya Rp.600.000,- dan langsung disetorkan oleh masyarakat yang mengurus pernikahan pada rekening Bank Negara yang telah ditunjuk, dan bagi masyarakat yang melangsungkan pernikahan di balai/ KUA dijam kerja Rp.0.00, . Sejalan ini dari hasil pengamatan peneliti bahwa kinerja pegawai KUA dalam

menangani biaya pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan dalam hal ini cukup memudahkan bagi masyarakat yang mengurus pernikahan.

### 3. Kompetensi Tugas Pemberi Pelayanan

Terkait indikator kompetensi tugas pemberi pelayanan ada beberapa pertanyaan peneliti kepada informan, adapun hasil analisis peneliti secara keseluruhan dari jawaban informan yaitu sudah cukup terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pernikahan. Untuk kedisiplinan waktu pada jam kerja masih kurang, pegawai masih sering terlambat datang pada jam kerjanya di mulai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan pada Selasa 9 Juni 2020 yaitu, peneliti melihat mengenai pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku pegawai KUA sudah cukup baik, dapat dilihat dari pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus pernikahan namun tentu tidak semua pegawai yang memiliki sikap ramah terhadap masyarakat. Maka dari itu perlu diperhatikan lagi sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat supaya pelayanan yang ada di instansi ini yang dalam hal ini KUA Kecamatan Bandar Petalangan dapat berjalan dengan baik dan membuat nyaman masyarakat yang melakukan pendaftaran pernikahan supaya umpan balik yang didapat dari masyarakat untuk pegawai KUA itu sendiri semakin baik lagi kedepannya.

#### 4. Sarana dan Prasana

Terkait indikator sarana dan prasarana ada beberapa pertanyaan peneliti kepada informan, adapun hasil analisis peneliti secara keseluruhan jawaban informan adalah sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan masih kurang memadai, seperti kantornya belum ada, sehingga mengharuskan memakai kantor desa yang sudah tidak difungsikan lagi, tidak tersedianya ruang tunggu didalam kantor tersebut, tidak tersedianya komputer sehingga menggunakan laptop salah satu pegawai, tidak adanya wc/kamar kecil di kantor tersebut, dan juga tidak adanya pelaminan untuk masyarakat yang akan menikah dibalai KUA itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di KUA Kecamatan Bandar Petalangan pada Selasa 9 Juni 2020 yaitu, peneliti melihat masih sangat kurang memadai mengenai sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Bandar Petalangan ini. Padahal sarana dan prasarana merupakan suatu aspek penunjang bagi suatu instansi/lembaga supaya berjalan dengan baik dan mendapatkan umpan balik yang baik dari hasil layanan yang diberikan. Namun terlihat dari hasil pengamatan peneliti bahwa KUA Kecamatan Bandar Petalangan ini belum cukup memuaskan masyarakat yang mengurus pernikahannya.

Dapat dilihat dari kantor yang masih menumpang, dan ketersediaan fasilitas yang belum memadai sehingga masyarakat banyak yang melangsungkan pernikahan dirumah. Kendatipun demikian ruangan yang

tersedia sudah cukup nyaman untuk masyarakat yang datang mendaftarkan pernikahannya, dan secara keseluruhan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang datang mengurus pernikahan.

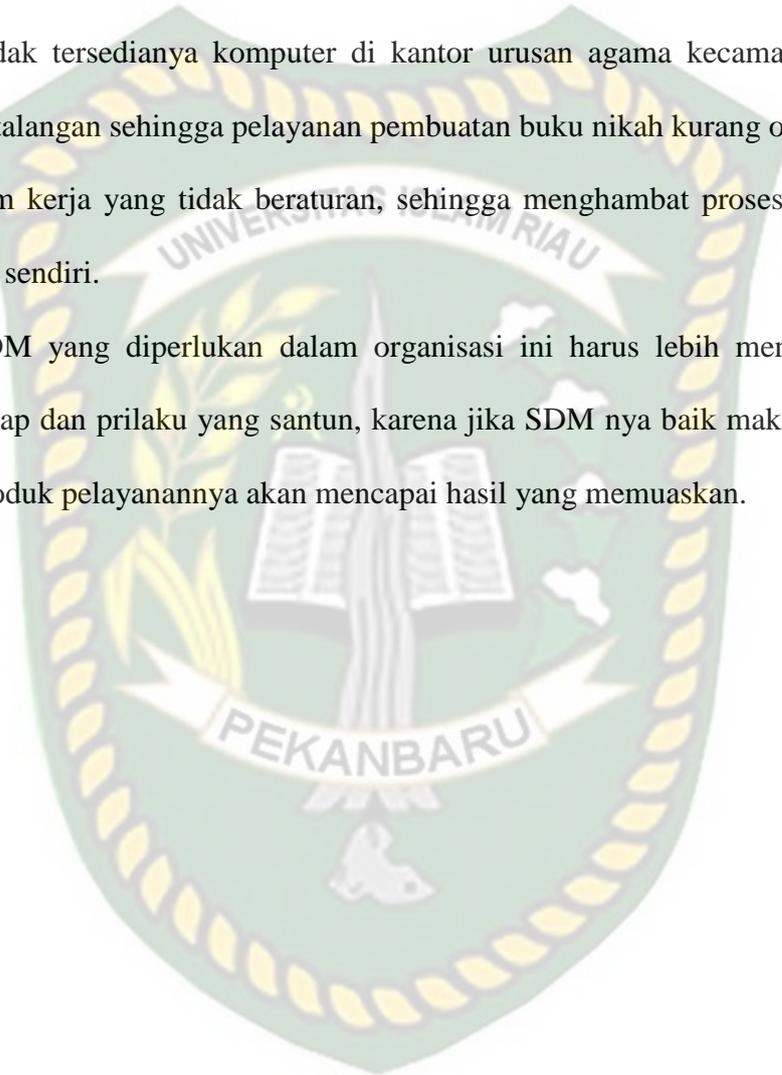
Sedangkan hasil analisis peneliti secara keseluruhan dari indikator tersebut adalah kurang maksimal. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga proses pelayanan menjadi sedikit lambat. Maka diharapkan pegawai untuk meningkatkan lagi pelayanan pernikahan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

#### **D. Hambatan Kinerja Kantor Urusan Agama Dalam Pelayanan Pernikahan Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka ditemukan beberapa hambatan kinerja kantor urusan agama di kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan sebagai berikut :

1. Pegawai masih kurang tanggap terhadap masyarakat yang mengurus pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan, karena pegawai masih lama menanggapi masyarakat yang tidak mengerti dengan syarat-syarat dan kelengkapan membuat buku nikah. Pegawai hanya akan menjelaskan dengan detail jika masyarakat bertanya dan tidak menjelaskan secara rinci jika tidak ditanya. Sehingga membutuhkan waktu yang lama bagi masyarakat yang kurang mengerti.

2. Tidak adanya ruang tunggu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan, tidak adanya pelaminan sehingga hanya menggelar karpet untuk tempat pernikahan.
3. Tidak tersedianya komputer di kantor urusan agama kecamatan bandar petalangan sehingga pelayanan pembuatan buku nikah kurang optimal.
4. Jam kerja yang tidak beraturan, sehingga menghambat proses pelayanan itu sendiri.
5. SDM yang diperlukan dalam organisasi ini harus lebih mencerminkan sikap dan perilaku yang santun, karena jika SDM nya baik maka hasil dari produk pelayanannya akan mencapai hasil yang memuaskan.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Kinerja Kantor Urusan Agama dalam Pelayanan Pernikahan di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa mengenai banyaknya masyarakat yang melangsungkan pernikahan di rumah dibandingkan melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan adalah keinginan masyarakat itu sendiri. Selain hari menikah di KUA itu sendiri hanya diadakan pada hari senin sampai jumat, maka dari itu banyak masyarakat yang memilih menikah di rumah karena tempatnya lebih nyaman dan bisa mengundang banyak orang untuk menghadiri acaranya. Terutama mengenai pelayanan tentu lebih baik di rumah, karena menikah di rumah juga jadwal jam nya lebih sering tepat dibandingkan jadwal jam di KUA.

Masyarakat banyak memilih menikah hari sabtu karena hari sabtu kebanyakan dari masyarakat yang libur untuk kegiatan bekerjanya, dan saudara-saudara yang jauh bisa hadir dalam acara pernikahan tersebut.

Selanjutnya mengenai biaya pencatatan pernikahan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah yaitu PP NO 47 Tahun 2014 sebesar Rp. 0,000,- jika melakukan pernikahan di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar

Petalangan, dan Rp 600.000,- jika melakukan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan atau yang menikah dirumah.

Sementara produk Pelayanan pencatat-an nikah yang berupa buku nikah cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena dalam penulisan buku nikah pegawai KUA dalam pengerjaannya cukup teliti, rapi dan jarang terjadi kesalahan. Dan apabila terjadi kesalahan maka pegawai KUA akan segera memperbaikinya.

Sedangkan kompetensi tugas pemberi pelayanan cukup baik, sikap dan perilaku pegawai yang cukup ramah, sopan, jika ada masyarakat yang mengurus administrasi pernikahan pegawai menjelaskan sekedarnya saja. Sehingga pelayanan terkesan kaku dan sedikit formal. Sehingga masyarakat merasa belum sesuai dengan keinginan dan harapan mereka.

Kemudian sarana dan prasana yang di sediakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan dalam proses pelayanan pencatat-an pernikahan kurang memadai di mulai dari belum adanya kantor yang tepat untuk Kantor Urusan Agama itu sendiri sampai pada tidak adanya ruang tunggu yang disediakan , tidak adanya komputer sehingga masih menggunakan laptop salah satu staff pegawai KUA itu sendiri, tidak adanya kamar mandi dan masih kurangnya kebersihan dilingkungan sekitar kantor tersebut.

## B. Saran

Adapun yang penulis ingin sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan untuk lebih meningkatkan pelayanan mengenai perilaku dan sikap pegawai dalam pengurusan pencatat-an pernikahan agar sesuai dengan harapan masyarakat, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, keramah-tamahan yang lebih baik lagi, merespon keluhan dari masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan mengajukan persyaratan untuk membuat buku nikah, dan memberikan upaya masyarakat agar sesuai dengan yang di harapkan.
2. Mengenai biaya pencatata-an pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar petalangan sudah sesuai dengan PP No 47 Tahun 2014. Mohon supaya lebih di jelaskan kepada masyarakat bahwa biaya yang dikenakan pada masyarakat yang menikah di luar KUA itu langsung di setorkan pada Bank Negara yang telah ditetapkan. Di setorkan oleh masyarakat yang mengurus pernikahan.
3. Mengenai sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan seharusnya lebih di perhatikan lagi mengenai kursi untuk tempat masyarakat yang mengantri, kebersihan ruangan juga harus di perhatikan lagi supaya masyarakat yang mengurus pernikahan merasa lebih nyaman.

4. Dengan adanya penelitian ini yang di lakukan oleh peneliti di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan tersebut bisa lebih baik lagi dari KUA kecamatan lain, agar terlihat baik di mata masyarakat, agar menjadi perbandingan yang baik dari pada KUA Kecamatan lain.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Athoillah, Anton. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung, Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif, Kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Hadikusuma, Hilman. 2007. *Hukum Perkawinan Indonesia Menurut Perundangan, Hukum Adat, Hukum Agama*. Bandung, CV. Mandar Maju.
- Hanim, Sufian dan Adnan, Indra M. 2005. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Pekanbaru, Multi Grafindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Pulik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta, Gava Media.
- Hasibuan, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung, CV, Mandar Maju.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta , UPP STIM YKPN.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Napitupulu, Painin. 2012. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung, Penerbit Alumni.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Perilaku Adiminstrasi*. Surabaya, ITS Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta Rineka Cipta
- Syafiee, Kencana Inu. 1998. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama

- Ratminto dan Winarsih, Atik S. 2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Edisi Revisi*. Bandung, CV.Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen*. Jakarta, Bandar Maju.
- Sinambella, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Imlementasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sule, Emie T dan Saefullah, Kurniawan. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarata, Kencana Prenada Media Group.
- Sutopo dan Suryanto A. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.
- Syafiie, Inu K. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung, Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Konterporer*. Jakarta, Kencana Predana Media Group.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung, CV.Mandar Maju.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.

Dokumentasi:

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Agama

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2004 tentang Perubahan atas peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 tentang tariff atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada departemen agama

Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Pernikahan.

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Kewajiban PPN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.