

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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

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

**Fauzan Fadli
NPM. 157310250**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb,

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul: “Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru”, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil, serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yoga, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Septa Juliana, S.Sos.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing, yang mana telah berkenan memberi bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu staf/pegawai Tata Usaha yang telah memberikan kemudahan pelayanan dalam pengurusan administrasi perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan studi serta penulisan Skripsi ini.

Penulis juga mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini nantinya. Semoga kebaikan yang telah penulis terima menjadi amal baik dan mendapatkan keridhoan dari Allah SWT, *amin yaa Robbal'alamin.*

Pekanbaru, 02 Oktober 2020

Penulis,

Ttd.

Fauzan Fadli

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
SURAT PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	22
B. Kerangka Pikir.....	35
C. Konsep Operasional	38
D. Operasionalisasi Variabel	39
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Informan Penelitian	42
D. Teknik Pemilihan Informan Penelitian.....	43

E. Jenis dan Sumber Data	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	46
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	46
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Pembentukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	48
B. Struktur Organisasi.....	49
C. Uraian Tugas dan Fungsi.....	51
D. Sarana dan Prasarana.....	53
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	54
B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	81
BAB VI. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Jumlah Pasangan Menikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama Tahun 2015 – 2018	11
2.	Jumlah Pasangan Menikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama bulan April s/d Juni tahun 2020	12
3.	Operasionalisasi Variabel	38
4.	Informan Penelitian.....	40
5.	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	45
6.	Jumlah Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama	35
2.	Bagan Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	48
3.	Wawancara Dengan Kepala Kantor.....	96
4.	Pemeriksaan Catin Sebelum Pernikahan	96
5.	Ruangan Adminitrasi	97
6.	Pemeriksaan dan Sekaligus Penyerahan Teks BP4 Kepada Catin	98
7.	Pemeriksaan Berkas Catin Oleh Staf	99
8.	Penghulu KUA Tenayan Raya Bpk. Drs. Zainuddin. AW, M.H	100
9.	Pasangan Pengantin	101
10.	Balai Nikah	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Pedoman Wawancara Penelitian Dengan Kepala Kantor Urusan Agama Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	81
2.	Pedoman Wawancara Penelitian Dengan Penghulu Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	83
3.	Pedoman Wawancara Penelitian Dengan Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.....	84
4.	Kepala Kantor	96
5.	Pemeriksaan Catin Sebelum Pernikahan	96
6.	Ruangan Adminitrasi	97
7.	Pemeriksaan dan Sekaligus Penyerahan Teks BP4 Kepada Catin	98
8.	Pemeriksaan Berkas Catin Oleh Staf	99
9.	Penghulu KUA Tenayan Raya Bpk. Drs. Zainuddin. AW, M.H	100
10.	Pasangan Pengantin	101
11.	Balai Nikah	102

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzan Fadli
NPM : 157310250
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 02 Oktober 2020

Pelaku Pernyataan,

Fauzan Fadli

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU**

Oleh: Fauzan Fadli

Penelitian ini berjudul “Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru”. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan mengingat bahwa pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dimana pelayanan publik sering kali menjadi tolak ukur dari keberhasilan aparatur negara dalam memberikan pelayan terbaiknya untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada bidang Pelayanan Pencatatan Nikah, serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan Pelayanan Publik tersebut. Tipe penelitian ini adalah survei deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif, yang berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Propinsi Riau. Informan yang ditetapkan sebagai responden adalah seorang Kepala Kantor Urusan Agama, Penghulu Nikah, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah yang ditetapkan dengan teknik sampling purposive. Jenis dan sumber datanya adalah data primer dan data sekunder, sementara teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru telah cukup terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan pihak KUA telah dapat menerapkan komponen standar pelayanan publik dengan baik dalam proses pelayanan pencatatan nikah yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; jumlah pelaksana; serta jaminan pelayanan. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru antara lain yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia dan KTP pemohon pendaftaran nikah yang belum disajikan secara online oleh pihak Disdukcapil. Sedangkan faktor pendukungnya adalah tersedia sumber daya aparatur sebagai petugas pelaksana yang memadai dan kompeten di bidangnya, kesadaran pihak pasangan calon pengantin yang hendak mengurus pencatatan nikah dalam mematuhi ketentuan dan tata tertib yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pencatatan Nikah, Kantor Urusan Agama

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN

Nama : Fauzan Fadli
NPM : 157310250
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam usulan penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 10 Februari 2020

Pembimbing

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Septa Juliana, S.Sos., M.Si

Budi Mulianto, S.IP., M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara dan pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan bertanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pemerintahan dan pelayanan publik yang prima serta berkeadilan kepada segenap lapisan masyarakat. Hal tersebut pada dasarnya sangat penting terutama untuk mampu mendukung tercapainya kinerja pemerintahan secara maksimal yang mana antara lain dibuktikan dengan terwujudnya kepuasan masyarakat atas berbagai aspek pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Dengan demikian maka tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagaimana yang diharapkan dapat diwujudkan.

Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama (Labolo, 2011;34). Sedangkan pemerintah adalah lembaga negara yang diberi kewenangan untuk melindungi, melayani, memfasilitasi kepentingan negara dan publik (Wasistiono, 2013;12). Oleh karena salah satu tujuan utama dibentuknya pemerintahan ialah agar dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau memerintah (Surya Ningrat, 1992, 11). Menurut (Budiarjo,2003, 21) pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada

kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sinambela, 2006;4). Sementara itu yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela,2006;7). Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Selanjutnya di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 poin (1) disebutkan bahwa: “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk dan ditetapkan pemerintah seyogianya mampu mengemban tugas dan fungsi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan bidang atau

tujuan pembentukannya. Dalam kaitan ini maka pimpinan di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu mengelola bidang pelayanan yang dilimpahkan secara efektif dan efisien dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 8 menyatakan sebagai berikut:

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 15 adalah:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dapat diklasifikasikan menjadi 3 urusan

pemerintahan, yaitu urusan pemerintahan yang bersifat absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan yang bersifat absolut merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, yang meliputi bidang politik luar negeri; pertahanan; keamanan; yustisi, moneter dan fiskal nasional; dan agama. Namun dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut, pemerintah pusat dapat melaksanakan sendiri atau melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Sehubungan dengan pelaksanaan asas dekonsentrasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut, maka dibentuk instansi vertikal kementerian di masing-masing daerah, antara lain seperti halnya pada Kementerian Agama. Untuk tujuan tersebut, maka pihak Kementerian Agama membentuk Kantor Wilayah Kementerian Agama pada tingkat propinsi, Kantor Agama pada tingkat kabupaten/ kota, dan Kantor Urusan Agama (KUA) pada tingkat kecamatan. Demikian halnya di Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu daerah/kota di Propinsi Riau. Adapun salah satu Kantor Urusan Agama (KUA) yang didirikan di Kota Pekanbaru dalam rangka melaksanakan asas dekonsentrasi antaranya yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Keberadaan Kantor Urusan Agama di setiap kecamatan pada dasarnya cukup penting untuk mendukung terwujudnya efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia 34 Tahun 2016

tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. pada Pasal 1 poin (1) bahwa: “Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan 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.”

Adapun tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan, menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada Pasal 2 adalah: “melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.”

Sedangkan fungsi KUA Kecamatan menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada Pasal 3 ayat (1) adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam hal ini yaitu: Menerima pemberitahuan kehendak nikah, memeriksa persyaratan atas pemberitahuan kehendak nikah, mengumumkan pemberitahuan kehendak nikah, dan melaksanakan pencatatan dan pengawasan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam. Sebagai wujud pertanggungjawaban atas rangkaian kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, pelaporan memiliki asas akuntabel, transparansi publik dan profesionalisme, maka

laporan tak hanya disajikan secara kualitatif namun penyajian data dapat bersifat kualitatif.

- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan. Sistem informasi manajemen di KUA Kecamatan Tenayan Raya, merupakan aplikasi-aplikasi yang menjadi program prioritas pada kementerian Agama, yang sangat diharapkan dapat merubah sudut pandang pelayanan secara tradisional menuju proses pelayanan perkantoran modern. Adapun sistem informasi berupa aplikasi yang dijalankan pada KUA Kecamatan Tenayan Raya, sebagai berikut: Website, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Berbasis Geografis, dan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG).
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah. Tujuannya adalah peningkatan kualitas sumberdaya manusia secara terpadu antara masyarakat dan pemerintah, Salah satu tujuan khususnya untuk menanamkan nilai-nilai keimanan, ketakwaan dan akhlaq mulia melalui pendidikan agama dalam keluarga, masyarakat, dan pendidikan formal.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan. Berikut beberapa program diterapkan di bidang pelayanan bimbingan kemasjidan yaitu: Mendata sarana ibadah dilingkungan Kecamatan Tenayan Raya, Mendata jumlah penduduk berdasarkan pemeluk agama, Memberikan bantuan infaq Al-qur'an kepada sarana ibadah masjid dan mushollah, ataupun majekis taklim yang membutuhkan.

- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah. Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama islam.
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam.
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf. Berikut fungsi bidang penerangan agama Islam, Zakat, dan Wakaf. 1).Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan dibidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf. 2).Pelayanan dan pemenuhan standar nasional penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf. 3).Bimbingan teknis dan supervisi di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat, publikasi dakwah, dan hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Qur'an dan Al-Hadits, pemberdayaan, pemantauan, dan evaluasi lembaga pengelola zakat dan harta benda wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam dan pemberdayaan zakat dan wakaf. 4).Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan. Dalam hal ini tugas tugas dan fungsi KUA tersebut melaksanakan tugas administrasi, ketatausahaan, melaksanakan kegiatan pengelolaan kearsipan serta melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala Kantor Urusan Agama.

Selain melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler (PMA No. 34 Tahun 2016 Pasal 3 ayat 2). Kantor Urusan Agama sebagai salah satu instansi vertikal di bawah Kementerian Agama diharapkan mampu berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan secepat mungkin melakukan reformasi birokrasi sebagaimana telah dicanangkan oleh Kementerian Agama. Adapun salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan Kantor Urusan Agama berdasarkan PMA No. 34 Tahun 2016 tersebut ialah melaksanakan pelayanan Pencatatan Nikah.

Pencatatan Nikah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat negara untuk mencatat peristiwa pernikahan/perkawinan yang dilangsungkan antara calon pasangan suami-istri. Pencatatan Nikah merupakan upaya untuk menciptakan ketertiban dan kenyamanan bagi setiap individu dalam melakukan hubungan hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Pasangan suami-istri yang telah melakukan Pencatatan Nikah masing-masing berhak memperoleh Akta Nikah yang dikeluarkan instansi terkait. Pelayanan Pencatatan Nikah yang diselenggarakan Kantor Urusan Agama adalah pencatatan nikah bagi masyarakat yang akan melangsungkan pernikahan, khususnya bagi masyarakat muslim.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, pada pasal 2 menyebutkan: (1) Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. (2) Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian keabsahan perkawinan harus memenuhi persyaratan yaitu tata cara perkawinan harus dilangsungkan menurut hukum dan kepercayaan agama masing-masing pasangan calon mempelai yang bersangkutan, dan mencatatkan perkawinan dalam daftar pencatatan perkawinan sesuai persyaratan dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan pencatatan perkawinan ini untuk memberikan kepastian dan perlindungan bagi para pihak yang melangsungkan perkawinan, sehingga memberikan kekuatan bukti autentik tentang telah terjadinya perkawinan dan para pihak dapat mempertahankan perkawinan tersebut kepada siapapun di hadapan hukum (Witanto, 2012;142). Dengan demikian perkawinan diakui sebagai perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum yang sah bagi suami-istri dan anak-anak yang dilahirkan, sehingga perkawinan tersebut dapat dijamin dan dilindungi oleh negara.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, pada Pasal 1 poin (1) disebutkan: “Pencatatan Pernikahan adalah kegiatan pengadministrasian peristiwa pernikahan.” Lebih lanjutnya di dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, pada Pasal 2 mengatur sebagai berikut:

- (1) Pernikahan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan beragama Islam dicatat dalam Akta Nikah.
- (2) Pencatatan Pernikahan dalam Akta Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan atau PPN LN.

(3) Pencatatan Pernikahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:

- a. Pendaftaran kehendak nikah;
- b. Pemeriksaan kehendak nikah;
- c. Pengumuman kehendak nikah;
- d. Pelaksanaan pencatatan nikah; dan
- e. Penyerahan Buku Nikah.

Menurut Sudarsono (2001;188), Nikah adalah akad untuk menghalalkan hubungan sertamembatasi hak dan kewajiban, tolong menolong antara laki-laki dan perempuan di mana antara keduanya bukan muhrim. Selanjutnya menurut Sajuti Talib dalam Ramulyo (1966;2) bahwa pernikahan adalah suatu perjanjian yang suci dan kokoh untuk hidup bersama secara sah antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan membentuk keluarga yang kekal, santun menyantuni, kasih mengasihi, tenteran dan bahagia.

Pernikahan adalah upacara pengikatan janji nikah yang dilaksanakan oleh dua orang dengan maksud meresmikan ikatan perkawinan secara norma agama, norma hukum, dan sosial. Upacara pernikahan memiliki banyak ragam dan variasi menurut tradisi suku bangsa, agama, budaya, maupun kelas sosial. Penggunaan adat atau aturan tertentu kadang-kadang berkaitan dengan aturan atau hukum agama tertentu. Pengesahan secara hukum suatu pernikahan biasanya terjadi pada saat dokumen tertulis yang mencatatkan pernikahan ditandatangani. Wanita dan pria yang sedang melangsungkan pernikahan dinamakan pengantin, dan setelah upacaranya selesai kemudian mereka

dinamakan suami dan istri dalam ikatan perkawinan (<https://id.wikipedia.org/wiki/Pernikahan>).

Jadi pernikahan pada dasarnya adalah penyatuan atau bersatunya antara seorang laki-laki dan perempuan dalam suatu ikatan suami-isteri, dimana masing-masing pihak memiliki hak dan tanggung jawab yang diatur berdasarkan norma atau hukum, baik hukum adat, agama maupun hukum positif yang berlaku atau peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pernikahan merupakan cara yang sah yang dapat ditempuh seorang laki-laki dan perempuan untuk membina hubungan sebagai suami-isteri.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya merupakan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama yang didirikan di Kota Pekanbaru, yang bertugas memberikan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya, yaitu Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Adapun Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya adalah: *“Terwujudnya Keluarga Sakinah di Masyarakat Kecamatan Tenayan Raya yang Taat Melaksanakan Ajaran Agama serta Terciptanya Kerukunan Umat Beragama Menuju Masyarakat Madani.”* Sementara Misi yang dijalankannya adalah:

1. Meningkatkan kualitas dan pelayanan Nikah dan Rujuk.
2. Meningkatkan pembinaan Keluarga Sakinah melalui pemberdayaan BP4.
3. Meningkatkan SDM Penghulu dan staf Kantor Urusan Agama Tenayan Raya.
4. Meningkatkan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan ajaran agama melalui kegiatan pembinaan keagamaan di masyarakat.

5. Meningkatkan kualitas hubungan yang harmonis antar pemuka agama dalam menciptakan kerukunan umat bergama.

Pelayanan publik Pencatatan Nikah yang diselenggarakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah mencakup masyarakat yang berada di 13 Kelurahan yang ada di kecamatan tersebut, yaitu Bambu Kuning, Bencah Lesung, Industri Tenayan, Kulim, Melebung, Mentangor, Pebatuan, Pematang Kapau, Rejosari, Sialang Rampai, Sialang Sakti, Tangkerang Timur, dan Tuah Negeri. Adapun jumlah pasangan yang melangsungkan perkahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru tersebut selama tahun 2015 – 2018 seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasangan Menikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama Tahun 2015 – 2018

No.	Tahun	Jumlah Pasangan Menikah	Jumlah Pasangan Menikah Rata-rata/Bulan
1.	2015	854 pasangan	71pasangan
2.	2016	700pasangan	58pasangan
3.	2017	789pasangan	66pasangan
4.	2018	898pasangan	75pasangan

Sumber: KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Dari data pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pasangan menikah di di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya tersebut, khususnya selama tahun 2015 – 2018 berfluktuasi setiap tahunnya.Selanjutnya disajikan jumlah pasangan nikah yang dilayani Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama bulan April s/d Juni tahun 2020 seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Pasangan Menikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama bulan April s/d Juni tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Pasangan Menikah
1.	April	70 pasangan
2.	Mei	12 pasangan
3.	Juni	88 pasangan

Sumber: KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pasangan nikah yang dilayani Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selama bulan April Tahun 2020 sebanyak 70 pasangan, selama bulan Mei Tahun 2020 sebanyak 12 pasangan, dan selama bulan Juni Tahun 2020 sebanyak 88 pasangan. Hal ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pasangan menikah di KUA tersebut. Sementara dalam menyelenggarakan tugas pelayanan publik di bidang Pencatatan Nikah saat ini Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru didukung oleh 5 (lima) orang aparatur yang bertugas sebagai Penghulu nikah. Dengan demikian beban tugas pelayanan relatif besar dibandingkan dengan sumber daya aparatur yang tersedia.

Mengacu pada Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, pelayanan publik pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru meliputi:

1. Pendaftaran Kehendak Nikah
 - a. Masyarakat pemohon pelayanan pencatatan pernikahan melakukan pendaftaran kehendak nikah di KUA paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan.
 - b. Pendaftaran kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi permohonan dan melampirkan:

- 1) Surat pengantar nikah dari desa/kelurahantempat tinggal calon pengantin;
- 2) Foto kopi akta kelahiran atau surat keterangankelahiran yang dikeluarkan oleh desa/kelurahansetempat;
- 3) Foto kopi kartu tanda penduduk/resi suratketerangan telah melakukan perekaman kartutanda penduduk elektronik bagi yang sudahberusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah pernahmelangsungkan nikah;
- 4) Foto kopi kartu keluarga;
- 5) Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yangmelangsungkan nikah di luar wilayah kecamatan setempat tinggalnya;
- 6) Persetujuan kedua calon pengantin;
- 7) Izin tertulis orang tua atau wali bagi calonpengantin yang belum mencapai usia 21 (duapuluh satu) tahun;
- 8) Izin dari wali yang memelihara atau mengasuhatau keluarga yang mempunyai hubungan darahatau pengampu, dalam hal kedua orang tua atauwali meninggal dunia atau dalam keadaan tidakmampu menyatakan kehendaknya;
- 9) Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali,dan pengampu tidak ada;

- 10) Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai usia sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
- 11) Surat izin dari atasan atau kesatuan jika calon mempelai berstatus anggota tentara nasional Indonesia atau kepolisian Republik Indonesia;
- 12) Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang;
- 13) Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak atau buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraian terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; dan
- 14) Akta kematian atau surat keterangan kematian suami atau istri dibuat oleh lurah atau kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda atau duda ditinggal mati.

2. Pemeriksaan Kehendak Nikah

- a. Kepala KUA/Penghulu memeriksa kelengkapan dokumen nikah yang diajukan pemohon.
- b. Dalam hal dokumen nikah yang diajukan pemohon belum memenuhi ketentuan, maka pemohon harus melengkapi dokumen nikah paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum peristiwa nikah.
- c. Dalam hal dokumen nikah yang diajukan pemohon tidak memenuhi ketentuan, atau terdapat halangan untuk menikah sebagaimana

dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perkawinan, Kepala KUA/Penghulu memberitahukan penolakan kehendak nikah secara tertulis kepada pemohon disertai alasan penolakan.

3. Pengumuman Kehendak Nikah

Dalam hal ketentuan persyaratan dokumen nikah telah terpenuhi, Kepala KUA/Penghulu mengumumkan kehendak nikah di KUA Kecamatan.

4. Pelaksanaan Pencatatan Nikah

a. Akad nikah dilaksanakan setelah memenuhi ketentuan persyaratan dokumen nikah yang ditetapkan.

Akad nikah dilaksanakan dengan rukun nikah yang meliputi: calon suami; calon istri; wali; dua orang saksi; dan ijab qabul.

b. Pencatatan nikah dilakukan setelah akad nikah dilaksanakan.

5. Penyerahan Buku Nikah

a. Pasangan suami istri memperoleh Buku Nikah dan Kartu Nikah yang ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan.

b. Buku Nikah diberikan kepada suami dan istri sesaat setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan.

c. Dalam hal terdapat hambatan dalam penerbitan Buku Nikah, penyerahan Buku Nikah dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah akad nikah.

Untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang pencatatan nikah, maka Kementerian Agama juga telah menyediakan fasilitas pendaftaran kehendak nikah

secara online melalui aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah). Aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) merupakan web yang diluncurkan Kementerian Agama RI pada 8 November 2018. Peluncuran tersebut merupakan tindak lanjut dari nota kesepahaman antara Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor: 470/5711/SJ dan Nomor 20 tahun 2015 Tentang Kerjasama Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan KTP Elektronik dalam Lingkup Kementrian Agama. Adapun mengenai ketentuan biaya nikah, sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2004 tentang tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama menetapkan bahwa, menikah di Kantor Urusan Agama tidak dipungut biaya. Ketentuan tersebut hanya berlaku saat jam kerja Kantor Urusan Agama, apabila berlangsung diluar jam kerja maka akan dikenakan biaya sebesar Rp 600.000 sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Dari pra survey yang peneliti lakukan maka dapat dirangkum fenomena dalam pelayanan publik pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, antara lain sebagai berikut:

1. Pelaksana pelayanan Pencatatan Nikah yang dilaksanakan kurang memadai jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat pemohon pelayanan Pencatatan Nikah yang dapat dilayani oleh Kantor Urusan Agama, sehingga pelaksanaan tugas pelayanan pernikahan di kurang berjalan secara maksimal. Adapun dalam pelayanan Pencatatan Nikah

hanya tersedia 5 (lima) orang Petugas Penghulu Nikah dan 3 (tiga) orang pegawai petugas administrasi pendaftaran/pencatatan nikah.

2. Pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan staf/pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) belum berjalan secara maksimal sesuai jadwal kerja pelayanan yang ditetapkan. Adapun jadwal pelayanan nikah di KUA berlangsung dari jam 07.30 Wib s/d. 16.00 Wib untuk hari Sabtu – Kamis, sedangkan untuk hari Jum'at dari jam 07.30 Wib s/d. 16.30 Wib. Di samping itu masih kurangnya kedisiplinan staf/pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai jam kerja dinas.
3. Ketersediaan prasarana dan fasilitas pelayanan serta sikap tanggap dan profesionalisme staf/pegawai dalam melayani masyarakat pemohon Pencatatan Nikah belum efektif untuk mendukung kinerja pelayanan, sehingga penyelesaian proses pelayanan terkadang kurang sesuai ketentuan yang ditetapkan. Adapun jumlah balai nikah yang tersedia hanya satu dengan kapasitas untuk melayani satu pasangan nikah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis bermaksud meneliti lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama dengan memilih judul: **“Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Publik yang berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada bidang Pelayanan Pencatatan Nikah?
2. Apasajakah faktor penghambat dan faktor pendukung Pelayanan Publik yang berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada bidang Pelayanan Pencatatan Nikah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalahnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada bidang Pelayanan Pencatatan Nikah.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada bidang Pelayanan Pencatatan Nikah.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna:

- a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dan pemerintah daerah sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat mengambil langkah kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga menambah wawasan, pengalaman dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya di bidang penyelenggaraan pelayanan publik dan bidang ilmu pemerintahan pada umumnya.
- c. Sebagai wadah untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan, serta sebagai referensi atau sumber informasi bagi peneliti selanjutnya pada bidang kajian yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintah dan Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata *pemerintah*, yang paling sedikit *perintah* tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafiie, 2005;20).

Menurut Kaho dan Haryanto (2005;3), pemerintahan adalah semua organ-organ, badan-badan, lembaga, alat perlengkapan negara atau aparatur negara yang menjalankan berbagai kegiatan atau aktivitas untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintah adalah meliputi seluruh kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan pada dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah itu demi tercapainya tujuan Negara. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan secara sederhana bahwa pemerintahan menunjuk pada organ dan kelengkapan, sedangkan pemerintah lebih menunjuk pada bidang dan fungsinya.

Selanjutnya menurut C.F. Strong dalam Syafiie, dkk. (2002;13), pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan keluar. Oleh karena itu *pertama* harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang *kedua* harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang *ketiga* harus mempunyai kekuatan finansial atau

kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

Menurut Kaloh (2009;15), bahwa secara umum fungsi pemerintahan meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (*service*), membuat pedoman/arah atau ketentuan kepada masyarakat (*regulation*) dan pemberdayaan (*empowerment*). Sementara menurut Rasyid dalam Labolo (2011;26) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan meliputi:

1. Fungsi pengaturan

Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat.

2. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.

3. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

4. Fungsi pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan

pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya.

2. Kebijakan Publik

Menurut Richard Rose (1969) dalam Wicaksano (2006;63) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan sendiri. Selanjutnya menurut Nugroho (2008;55) kebijakan publik adalah keputusan yang di buat oleh Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan Negara yang bersangkutan.

Kebijakan publik (*public policy*) menurut Dunn (2010;132) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik. Kebijakan publik juga merupakan suatu bentuk intervensi oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintah. (Keban, 2004;56)

Setiap kebijakan yang telah disusun dan ditetapkan oleh pemerintah perlu diimplementasikan agar kebijakan mampu memberikan hasil dan manfaat serta mencapai tujuan dari pembuatan kebijakan tersebut. Menurut Santosa (2009;43),

implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam suatu kebijakan.

Dari uraian di atas maka kebijakan publik merupakan suatu keputusan atau ketetapan yang dibuat pemerintah dalam rangka mengatasi atau menyikapi berbagai permasalahan yang dihadapi, baik dalam hal penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan, pemberdayaan masyarakat serta penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2008;28). Sementara itu menurut Moenir (2006;27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Winarsih, 2010;23).

Riset yang dilakukan Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono & Chandra (2007;33) menemukan lima dimensi pokok kualitas jasa, yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.

Menurut Moenir (2006;41), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Selanjutnya menurut Moenir (2006;45), apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan umum. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.

- d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan Ipoleksusbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

4. Pelayanan Publik

Untuk membentuk budaya baru dalam birokrasi yang berorientasi pada pelayanan maka birokrasi pemerintah harus berani menggusur tradisi sebagai penguasa dengan menciptakan tradisi yang baru, yaitu sikap dan perilaku sebagai abdi dan pelayan masyarakat (Dwiyanto, 2011;110). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006;4).

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu dan kawan-kawan mendefenisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap

dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Kurniawan, pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006;5).

Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2014;143), produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi indikator:

- a. *Reponsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap layanan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya menurut Sinambela (2006;8) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efisien dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, stauts social dan lain- lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dari penerima pelayanan publik.

Hak masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 18 adalah:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Sedangkan kewajiban masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 19 adalah:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun komponen Standar Pelayanan Publik menurut Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:

- A. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- B. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.”

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang membahas dan menganalisis tentang pelayanan publik di bidang pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama, antara lain adalah: penelitian Satria (2018), yang melakukan penelitian berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang.” Penelitian menggunakan metode field research dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, sehingga pelayanan publik sudah baik pelaksanaannya sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Persamaannya dengan penelitian ini yaitu dalam penelitian Satria (2018), metodenya adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan Perbedaan yaitu dalam hal indikator yang digunakan.

Selanjutnya Purnomo (2016), yang melakukan penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.” Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun terdapat kelemahan-kelemahan sehingga belum optimal, ditinjau dari indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah minimnya anggaran, minimnya sumber daya

manusia, minimnya keterampilan, kompetensi petugas, dan sistem yang belum berjalan semestinya.

Persamaannya dengan penelitian ini yaitu dalam penelitian Purnomo (2016), metodenya adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dalam hal unit analisis dan objek yang diteliti, sedangkan Perbedaan yaitu dalam hal indikator yang digunakan.

Utami (2012), yang melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.” Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan penelitian adalah: 1) prosedur pelayanan yang dilakukan oleh KUA kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan, namun pada umumnya masyarakat menggunakan jasa modin dari desa untuk mendaftarkan nikahnyasehingga banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai alur prosedur pencatatan nikah dan juga masih banyak masyarakat yang tidak menjalankan prosedur pencatatan nikah secara sempurna, 2) waktu pelayanan pengurusanpencatatan nikah dilaksanakan sesuai waktujam dan hari kerja KUA, 3) biaya pelayanan pencatatan nikah dan biayapelaksanaan akad nikah yang dibebankan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh peraturanpemerintah, 4) kompetensi petugas pemberi pelayanan pencatatan nikah danpelaksanaan akad nikah sudah sesuai denganpengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dantelah disahkan sebagai PPN oleh yang berwenang, 5) Sarana balai nikah yangtelah disediakan memiliki tingkat kenyamanan yang masih kurang dari segi luas bangunannya dan prasarana yang

lain, 6) Dari hasil penelitian, buku nikah yang diberikan kepada masyarakat dalam keadaan yang baik dan layak.

Perbedaannya dengan penelitian ini antara lain yaitu Utami (2012), . dalam hal indikator penelitian yang digunakan. Adapun persamaannya dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan dan unit analisisnya serta objek yang diteliti.

B. Kerangka Pikir

Pemerintahan pada hakekatnya mempunyai beberapa fungsi pokok yang penting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, antara lain yaitu fungsi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat/publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah bertujuan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat seperti pelayanan publik yang bersifat administratif, di antaranya yaitu pelayanan publik di bidang pencatatan nikah.

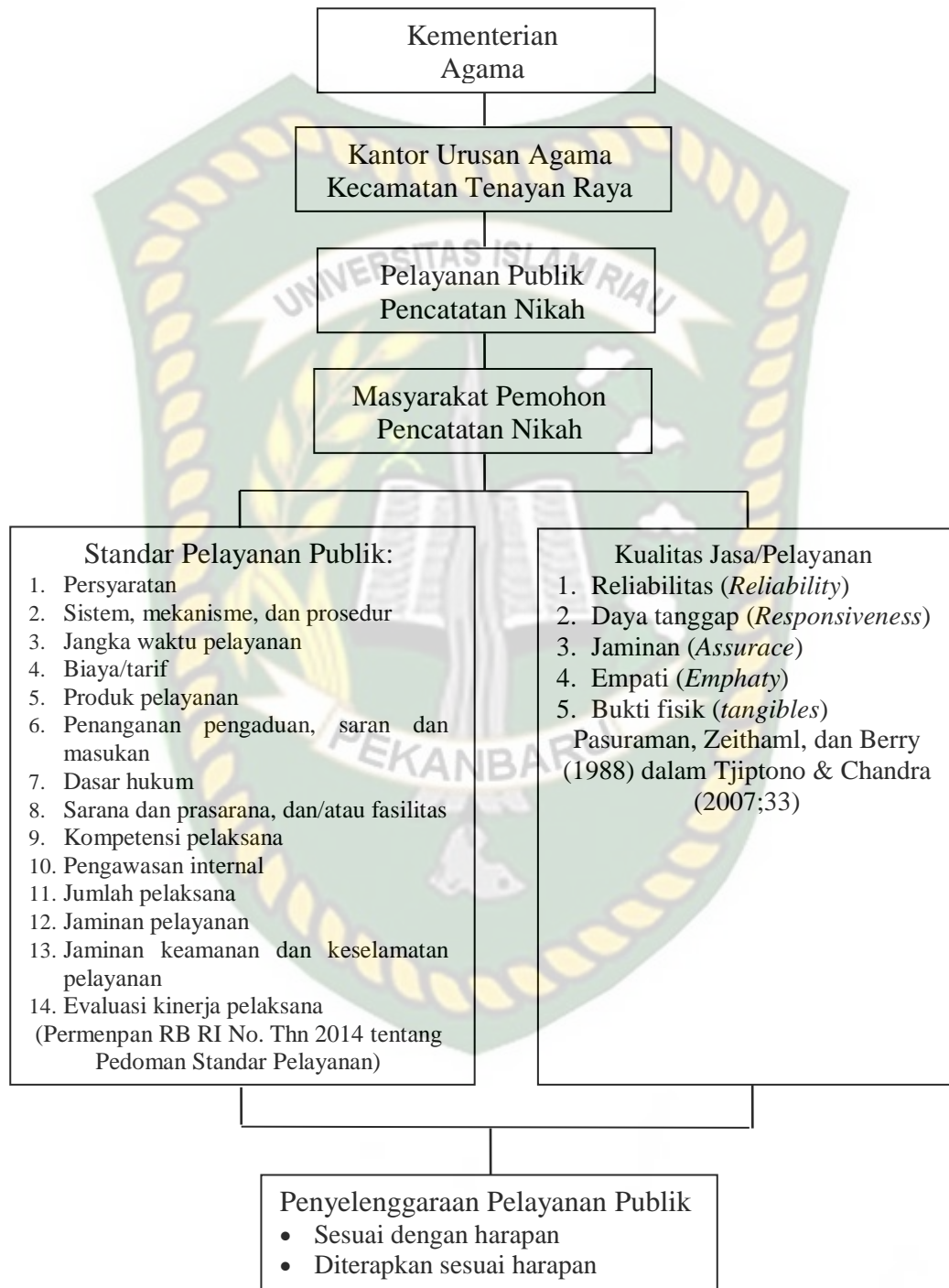
Sebagaimana disebutkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik berkeajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya, dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan merupakan produk jasa yang kualitasnya ditentukan oleh penerapan standar pelayanan. Berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen Standar Pelayanan Publik terdiri dari: Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait

dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu pelayanan; Biaya/tarif; Produk pelayanan; dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, yang meliputi: Dasar hukum; Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; Pengawasan internal; Jumlah pelaksana; Jaminan pelayanan; Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan Evaluasi kinerja pelaksana.”

Oleh karenanya setiap penyelenggara pelayanan publik harus mampu menerapkan standar pelayanan tersebut secara optimal agar tercipta pelayanan yang baik dan memuaskan pengguna layanan. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama



Gambar 1 Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2020

C. Konsep Operasional

Konsep operasional ini bertujuan untuk mendefinisikan dan menjelaskan konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi:

1. Pelayanan: adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Pelayanan Publik: adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kantor Urusan Agama (KUA): adalah instansi vertikal Kementerian Agama pada tingkat kecamatan, dalam rangka menjalankan asas dekonsentrasi.
4. Pencatatan Nikah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat negara untuk mencatat peristiwa pernikahan/perkawinan yang dilangsungkan antara calon pasangan suami-istri.
5. Pernikahan adalah upacara pengikatan janji nikah yang dirayakan atau dilaksanakan oleh dua orang dengan maksud meresmikan ikatan perkawinan secara norma agama, norma hukum, dan sosial.
6. Persyaratan; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan nikah, baik persyaratan teknis maupun administratif.
7. Sistem, mekanisme, dan prosedur: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan pencatatan nikah.

8. Jangka waktu pelayanan: adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pencatatan nikah.
9. Biaya/tarif: adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan pencatatan nikah.
10. Produk pelayanan: adalah hasil pelayanan pencatatan nikah yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan yang terkait keluhan pelayanan pencatatan nikah.
12. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah.
13. Kompetensi pelaksana: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pencatatan nikah meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
14. Jumlah pelaksana: adalah tersedianya pelaksana pencatatan nikah sesuai dengan beban kerja.
15. Jaminan pelayanan: adalah memberikan kepastian pelayanan pencatatan nikah dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.

D. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel yang dianalisis dalam penelitian ini bermaksud menjelaskan konsep dan indikator-indikator terkait dengan variabel penelitian, serta menjelaskan item penilaian dan skala pengukuran yang digunakan, seperti pada tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
<p>Pelayanan Publik: adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006;4).</p>	Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama	<p>a. Persyaratan</p> <p>b. Sistem, mekanisme, dan prosedur</p> <p>c. Jangka waktu pelayanan</p> <p>d. Biaya/tarif</p> <p>e. Produk pelayanan</p> <p>f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p> <p>g. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas</p> <p>h. Kompetensi pelaksana</p> <p>i. Jumlah pelaksana</p> <p>j. Jaminan pelayanan</p>	<p>1. Persyaratan administratif</p> <p>1. Ketentuan tata cara pelayanan</p> <p>2. Kesederhanaan tata cara pelayanan</p> <p>1. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanansesuai dengan yang dijanjikan</p> <p>1. Kesesuaian biaya/tarif dengan ketentuan yang ditetapkan</p> <p>2. Keterjangkauan biaya/tarif</p> <p>1. Ketelitian produk pelayanan</p> <p>2. Kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan</p> <p>1. Penanganan pengaduan</p> <p>2. Saran dan masukan</p> <p>1. Gedung/kantor</p> <p>2. Balai nikah</p> <p>3. Ruang tunggu</p> <p>1. Pengetahuan pelaksana pelayanan</p> <p>2. Keahlian pelaksana pelayanan</p> <p>1. Penghulu nikah</p> <p>2. Staf administrasi pelayanan pencatatan nikah</p> <p>1. sikap tanggung jawab pelayanan petugas</p> <p>2. Sikap tanggap petugas pelayanan</p>

Sumber: Permenpan Reformasi Birokrasi No. Thn 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

I. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survei deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2005;11), penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Selanjutnya menurut Sugiyono (2005;11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014;9).

J. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Propinsi Riau. Adapun alasan pemilihan objek penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan publik yang

diselenggarakan instansi tersebut, khususnya dalam pelayanan publik di bidang pencatatan nikah.

K. Informan Penelitian

Menurut Arikunto (2010;145), informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya dipancing oleh pihak peneliti. Istilah 'informan' ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif.

Adapun informan yang ditetapkan sebagai responden adalah seorang Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan 2 orang Petugas Penghulu Nikah, serta 2 orang Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah sebagai berikut:

Tabel 4. Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah (orang)
1.	Kepala Kantor KUA: • H. Jali Asman, M.H	1
2.	Penghulu Nikah: • Darisun, S.Ag. • Drs. Zainuddin. AW, M.H.	2
3.	Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah: • Bayu Wirayuda/Dewi Diana Putri • M. Sobirin/Aulia Ranti Fadila • Elmi Nofriandi/Kholisatun Nisa	3
Jumlah		6

Sumber: Modifikasi Penulis

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai Key Informan atau informan kunci adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

L. Teknik Pemilihan Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2005;90), “sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” Dalam hal ini pertimbangan peneliti dalam menentukan sampel yang dijadikan responden adalah berdasarkan kewenangan dan kompetensinya.

M. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data Primer dan data Sekunder, seperti uraian berikut :

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dalam bentuk data mentah atau belum diolah. Data ini diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian, yaitu daftar wawancara. Jadi data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil kuesioner dan wawancara peneliti dengan responden terkait dengan pokok masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari instansi tempat penelitian dilakukan dalam bentuk data yang telah tersedia. Data ini diperoleh

dengan menggumpulkan dokumen, laporan, literatur, peraturan dan perundang-undangan, serta data lainnya yang dianggap relevan dengan pokok masalah yang dibahas.

Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain berupa profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, literatur dan peraturan perundang-undangan, serta data lainnya yang dianggap relevan.

N. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini meliputi teknik:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2013;186). Wawancara merupakan suatu teknik yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mendapatkan data primer yang diperlukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung terhadap responden dengan mengajukan daftar pertanyaan bersifat terbuka kepada responden yang telah ditetapkan secara langsung.

Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung secara terstruktur berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sesuai pokok permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai proses pelayanan publik di bidang pencatatan

nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai obyek/subyek yang diteliti. Dalam kegiatan observasi, maka peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada obyek/subyek penelitian.

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengamatan di lokasi penelitian yang terkait proses pelayanan publik di bidang pencatatan nikah yang berlangsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data sekunder. Dalam kaitan ini maka peneliti berusaha mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan antara lain berupa dokumen atau laporan tertulis mengenai berbagai hal yang terkait dengan obyek/subyek penelitian yang dianggap berguna sebagai bahan untuk mendukung analisis terhadap pokok permasalahan pelayanan publik di bidang pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Studi dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan dan data yang relevan penelitian. Dalam penelitian ini

digunakan untuk mendapatkan mendapatkan konsep teori penelitian ini (Riduwan, 2009:31).

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu berusaha mengumpulkan berbagai data dan informasi tertulis yang relevan terkait proses pelayanan publik di bidang pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

O. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengolah dan menelaah data yang telah diperoleh dalam proses penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam hal ini maka data kualitatif yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan disusun dan disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang menjelaskan mengenai variabel penelitian lalu diinterpretasikan. Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka selanjutnya dapat dilakukan interpretasi data untuk kemudian diambil suatu kesimpulan.

P. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal waktu kegiatan penelitian tentang “Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru (Studi pada Pelayanan Pencatatan Nikah)” ini dijelaskan seperti pada tabel berikut:

Tabel 5. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																				
		Jan - Mar 2020				Apr2020				Mei2020				Jun - Agu2020				Sep 2020				
		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	x	x	x	x	x	x	x														
2.	Seminar UP								x													
3.	Perbaikan UP							x	x													
4.	Riset											x										
5.	Penelitian lapangan											x	x									
6.	Penelitian dan analisis Data												x	x								
7.	Penyusunan laporan Penelitian													x	x							
8.	Konsultasi bimbingan Skripsi													x	x	x	X	x	X	x		
9.	Ujian Skripsi																			x		
10.	Revisi dan Pengesahan																			x	x	
11.	Penggandaan serta penyerahan skripsi																				x	

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Pembentukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA Kecamatan) adalah merupakan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama. Keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA Kecamatan) menjalankan tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Demikian pula halnya dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dibentuk atas dasar Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2005. Adapun Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah: *“Terwujudnya Keluarga Sakinah di Masyarakat Kecamatan Tenayan Raya yang Taat Melaksanakan Ajaran Agama serta Terciptanya Kerukunan Umat Beragama Menuju Masyarakat Madani.”*

Sedangkan Misi yang dijalankan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam upaya mewujudkan Visinya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan pelayanan Nikah dan Rujuk.
2. Meningkatkan pembinaan Keluarga Sakinah melalui pemberdayaan BP4.
3. Meningkatkan SDM Penghulu dan Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya.

4. Meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran agama melalui kegiatan pembinaan keagamaan di masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas hubungan yang harmonis antar Pemuka Agama dalam menciptakan kerukunan umat beragama.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, adapun Tema Kerja daripada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah *Menciptakan Pelayanan Yang Prima*. Sementara itu Moto Kerjanya adalah *Profesional, Berwibawa dan Agamis*. Kemudian Sifat Kerjanya adalah *Cepat, Akurat dan Peduli*.

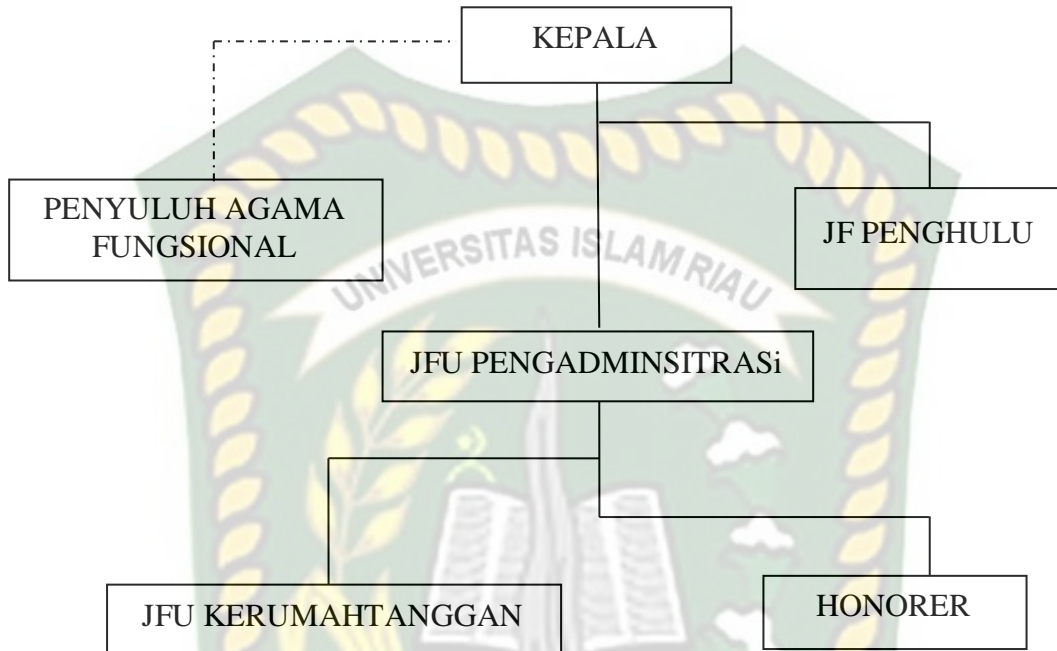
B. Struktur Organisasi

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala kantor. Adapun susunan organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdiri dari:

- Kepala Kantor
- Penghulu
- Penyuluh Agama Fungsional
- Pengadministrasi
- Kerumahtangaan
- Honorer

Bagan struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat digambarkan sebagai berikut:

**Bagan Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan
Raya Kota Pekanbaru**



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Adapun data jumlah Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Jumlah Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No.	Jabatan	Jumlah (orang)
1.	Kepala Kantor	1
2.	Penghulu	4
3.	Penyuluh Agama	3
4.	Pengadministrasi	5
5.	Kerumahtanggaan	2
6.	Honorar	2
Jumlah		17

Sumber: KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

C. Uraian Tugas dan Fungsi

1. Kepala KUA

- Menyusun rencana kerja operasional KUA.
- Bertugas dan bertanggung jawab memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan bawahan
- Memberikan pengarahan serta petunjuk mengenai pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan pengendalian internal, melakukan penilaian kinerja bawahan, dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan/Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

2. Penghulu

- Menyusun rencana kerja tahunan kepenghuluan.
- Meneliti kebenaran data calon penganti, wali nikah dan saksi baik yang berlangsung di Balai Nikah maupun di luar Balai Nikah.
- Meneliti kebenaran pasangan rujuk dan saksi.
- Melakukan penetapan dan/atau penolakan kehendak nikah/rujuk dan menyampaikannya.
- Menganalisis kebutuhan konseling/penasehatan calon pengantin.
- Mengarahkan/memberikan materi konseling/ penasehatan calon pengantin.
- Mengevaluasi rangkaian kegiatan konseling/penasehatan calon pengantin.

- Memimpin pelaksanaan aqad nikah/rujuk melalui proses menguji kebenaran syarat rukun dan rukun nikah/rujuk dan menetapkan legalitas aqad nikah/rujuk.
- Menerima dan melaksanakan taukil wali nikah/tauliyah wali hakim.
- Memberikan khutbah/nasehat/do'a nikah rujuk.
- Memandu pembacaan sighth taklik talak.
- Mengidentifikasi/memverifikasi dan memberikan solusi terhadap pelanggaran ketentuan nikah/rujuk.
- Menyusun jadwal penasehatan dan konsultasi nikah/rujuk.
- Memberikan penasehatan dan konsultasi nikah/rujuk.
- Menyusun materi bimbingan muamalah.
- Membentuk kader pempimbing muamalah.
- Mengidentifikasi kondisi keluarga sakinah.
- Menyusun materi pembinaan keluarga sakinah.
- Membentuk kader pembina keluarga sakinah.
- Melatih kader pembina keluarga sakinah.
- Melakukan konseling kepada kelompok keluarga sakinah.
- Memantau/mengevaluasi kegiatan kepenghuluan.
- Melakukan koordinasi kegiatan lintas sektoral di bidang kepenghuluan.

3. Penyuluh Agama
 - Melaksanakan tugas fungsional di bidang penyuluhan Islam sesuai tugas yang ditetapkan.
 - Bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala KUA.
4. Pengadministrasi
 - Melaksanakan tugas di bidang administrasi/ketatausahaan dan pelaporan.
 - Bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala KUA.
5. Kerumahtaaangan
 - Melaksanakan tugas urusan perlengkapan dan fasilitas kerja kantor.
 - Bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala KUA.

D. Sarana dan Prasarana

Gedung Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terletak pada lahan seluas 1.440 meter persegi dengan status tanah wakaf. Gedung kantor dengan kondisi baik yang terdiri dari 4 ruang kerja yang dilengkapi fasilitas balai nikah. Adapun fasilitas kerja yang tersedia untuk mendukung aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan antara lain yaitu seperangkat peralatan mebelair kantor, wi-fi, dan 2 unit peralatan komputer dengan kondisi baik.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Pemerintahan pada hakekatnya dibentuk untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Melalui penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan publik sebagaimana yang ditetapkan di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, maka diharapkan akan tercapainya kesejahteraan masyarakat. Sesuai ketentuan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 poin (1) bahwa: “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan demikian pelayanan publik merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dan menjadi pemerintah. Hal ini dikarenakan melalui pelayanan publik yang diselenggarakan maka pemerintah dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan yang bersifat barang publik maupun jasa publik. Oleh sebab itu setiap instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan begitu, maka tujuan dan sasaran pelayanan dapat dicapai secara optimal dan memuaskan bagi masyarakat penggunanya.

Dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, maka pemerintah membentuk instansi vertikal kementerian di masing-masing daerah. Dengan begitu maka pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya. Adapun kementerian yang membentuk instansi vertikal, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota adalah yang menangani urusan pemerintahan bersifat absolut yang merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, antara lain seperti bidang agama.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sebagai upaya pemerintah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang terkait bidang agama, maka pihak Kementerian Agama Republik Indonesia membentuk Kantor Wilayah Kementerian Agama pada tingkat propinsi, Kantor Agama pada tingkat kabupaten/ kota, dan Kantor Urusan Agama (KUA) pada tingkat Kecamatan. Demikian halnya di Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu daerah/kota yang terletak di Propinsi Riau.

Seiring dengan pesatnya laju pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru, tentunya diperlukan peningkatan pelayanan publik di bidang urusan agama, khususnya bagi masyarakat beragama Islam. Untuk itu maka Kementerian Agama telah membentuk Kantor Urusan Agama (KUA) di beberapa Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, diantaranya seperti yang ada di Kecamatan Tenayan Raya. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, sesuai ketentuan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia 34 Tahun 2016 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, pada Pasal 2 mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.”

Adapun salah satu fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam rangka melaksanakan tugas tersebut adalah pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah. Pencatatan Nikah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat negara untuk mencatat peristiwa pernikahan/perkawinan yang dilangsungkan antara calon pasangan suami-istri. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, pada pasal 2 ayat (2) bahwa “Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Pencatatan Nikah merupakan upaya untuk menciptakan ketertiban dan kenyamanan bagi setiap individu dalam melakukan hubungan hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Pasangan suami-istri yang telah melakukan Pencatatan Nikah masing-masing berhak memperoleh Akta Nikah yang dikeluarkan instansi terkait. Pelayanan Pencatatan Nikah yang diselenggarakan Kantor Urusan Agama adalah pencatatan nikah bagi masyarakat yang akan melangsungkan pernikahan, khususnya bagi masyarakat muslim.

Dalam upaya terciptanya pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat penggunanya, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus memahami dengan baik dan melaksanakan kewajibannya sesuai yang diamanatkan peraturan perundang-undangan. Adapun salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 15 huruf *f* adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Standar Pelayanan, sebagaimana dinyatakan di dalam ketentuan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 angka (7) adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.

Menurut Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen Standar Pelayanan Publik terdiri dari: (a) Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu pelayanan; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (b) Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi: Dasar hukum; Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; Pengawasan internal; Jumlah pelaksana; Jaminan pelayanan; Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan Evaluasi kinerja pelaksana.”

Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, maka pelayanan Pencatatan Nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) juga harus menerapkan pelayanan sesuai aturan dan ketentuan Standar Pelayanan yang

ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan, sebagaimana yang diatur pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan tersebut.

Untuk keperluan analisis sehubungan penelitian tentang “Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru” ini, maka peneliti menetapkan indikator yang analisis yaitu meliputi Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu pelayanan; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; Jumlah pelaksana; dan Jaminan pelayanan. Adapun analisis dan pembahasan dari setiap indikator tersebut disajikan seperti pada uraian berikut:

1) Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu komponen standar pelayanan yang cukup penting dalam proses pelayanan publik. Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik yang telah ditetapkan pemerintah untuk melayani suatu jenis pelayanan sesuai dengan tujuan pembentukannya, maka sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang berlaku harus menyusun dan menetapkan persyaratan pelayanan. Persyaratan merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat pengguna layanan agar mendapatkan akses pelayanan yang dibutuhkan dari suatu instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya persyaratan yang ditetapkan instansi penyelenggara pelayanan publik tidak bermaksud untuk mempersulit bagi pihak penerima

layanan untuk mendapatkan akses pelayanan. Akan tetapi persyaratan yang ditetapkan instansi penyelenggara pelayanan publik penting artinya agar terciptanya ketertiban dan keteraturan serta keadilan dalam proses pelayanan. Demikian pula halnya dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama.

Mengenai persyaratan yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H Jali Asman M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Adapun persyaratan dalam proses pelayanan pencatatan nikah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No. 11 tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah Pasal 5 Bab III.” (Wawancara dengan H. Jali Asman M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Adapun isi Peraturan Menteri Agama RI No. 11 tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah Pasal 5 Bab III adalah sebagai berikut:

- a. Surat keterangan untuk nikah dari kepala desa/lurah atau nama lainnya;
- b. Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir, atau surat keterangan asal usul calon mempelai dari kepala desa/lurah atau nama lainnya;
- c. Persetujuan kedua calon mempelai;
- d. Surat keterangan tentang orang tua (ibu dan ayah) dari kepala desa/pejabat setingkat;

- e. Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon mempelai belum mencapai usia 21 tahun;
- f. Izin dari pengadilan, dalam hal kedua orang tua atau walinya sebagaimana dimaksud huruf e di atas tidak ada;
- g. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 tahun dan bagi calon isteri yang belum mencapai umur 16 tahun;
- h. Surat izin dari atasannya/kesatuannya jika calon mempelai anggota TNI/POLRI;
- i. Putusan pengadilan berupa izin bagi suami yang hendak beristeri lebih dari seorang;
- j. kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
- k. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/isteri dibuat oleh kepala desa/lurah atau pejabat setingkat bagi janda/duda;
- l. Izin untuk menikah dari kedutaan/kantor perwakilan negara bagi warga negara asing.

Selanjutnya mengenai penerapan persyaratan yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun, S.Ag., dijelaskan sebagai berikut:

“Persyaratan administratif yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah pada dasarnya telah diterapkan sesuai ketentuan yang

berlaku.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Penerima pelayanan publik pada umumnya mengharapkan agar persyaratan yang ditetapkan untuk memperoleh pelayanan mudah dipenuhi dan dilaksanakan. Sehubungan dengan persyaratan yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Menegenai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak KUA dalam proses pelayanan pencatatan nikah pada dasarnya cukup mudah.” (Wawancara dengan Bayu Wirayuda/Dewi Diana Putri, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh pihak KUA dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru cukup mudah dilaksanakan. penerima pelayanan yang diselenggarakan pada setiap instansi pemerintah sejatinya selalu menginginkan agar persyaratan yang ditetapkan instansi tidak terlalu menyulitkan dan mudah untuk dilaksanakan. Hal ini penting artinya agar memudahkan masyarakat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk menerapkan suatu sistem, mekanisme, dan prosedur yang baku dalam upaya menciptakan pelayanan yang maksimal dan prima bagi masyarakat pengguna. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan adanya penerapan sistem, mekanisme, dan prosedur tersebut, maka proses pelayanan dapat berlangsung transparan, akuntabel, adil, tertib, dan lancar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima layanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diterapkan berlaku bagi setiap individu penerima atau pengguna layanan tanpa adanya sikap yang diskriminatif maupun perlakuan khusus terhadap kelompok atau golongan tertentu.

Mengenai tata cara pelayanan yang diterapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Tata cara pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan yaitu: (1) Mengisi buku tamu dan sekaligus mengisi maksud dan tujuan; (2) Mendaftarkan kehendak nikah kepada petugas administrasi dengan mengisi formulir N7 dan menentukan waktu pernikahan; (3) Penjadwalan mengikuti diskrening BP4 yang telah ditetapkan oleh Kemenang atau Pemko Pekanbaru; (4) Penjadwalan pemeriksaan kedua calon pengantin untuk menentukan pengesahan wali nikah, saksi, serta membawa bukti

sertifikat BP4 dan mengabsahkan pernikahan.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya mengenai penerapan tata cara pelayanan yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs. Zainuddin. AW, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Penerapan tata cara pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah bagi setiap calon pengantin telah mengacu ketetapan yang di KUA.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Penerima pelayanan selalu mengharapkan agar tata cara pelayanan yang diterapkan instansi dapat dipahami dengan baik dan mudah dilaksanakan. Sehubungan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Tata cara pelayanan yang diterapkan oleh pihak KUA dalam proses pelayanan pencatatan nikah cukup mudah dilakukan dan tidak menyulitkan.” (Wawancara dengan Elmi Nofriandi/Kholisatun Nisa Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa tata cara pelayanan yang diterapkan oleh pihak KUA dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada dasarnya cukup mudah dilaksanakan. Dengan begitu maka penerima pelayanan dapat mengikuti proses pelayanan yang dilaksanakan dengan lancar.

3) **Jangka waktu pelayanan**

Proses pelayanan yang berlangsung pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik selayaknya dapat diselesaikan sesuai ketentuan jangka waktu pelayanan yang dijanjikan. Dengan begitu, maka terwujud pelayanan publik yang maksimal dan masyarakat penerima/pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah merasa puas atas layanan yang diterimanya. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh tahapan dalam proses pelayanan.

Mengenai jangka waktu pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H, dijelaskan sebagai berikut:

“Pada dasarnya tanggapan masyarakat penerima pelayanan pencatatan nikah di KUA ini mengenai jangka penyelesaian proses pelayanan cukup puas.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya mengenai jangka waktu pelayanan proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun, S.Ag., dijelaskan sebagai berikut:

“Mengenal jangka waktu pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah adalah sesuai Peraturan Menteri Agama RI No. 11 tahun 2007 pada Pasal 13 ayat (3) yaitu selama 10 (sepuluh) hari sejak pendaftaran kehendak nikah.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara itu mengenai jangka waktu pelayanan sehubungan dengan proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Proses pelayanan pencatatan nikah pada dasarnya dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan.” (Wawancara dengan Bayu Wirayuda/Dewi Diana Putri Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menyatakan bahwa pada umumnya proses pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru telah dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu selama 10 (sepuluh) hari sejak pendaftaran kehendak nikah.

4) Biaya/tarif

Instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya menetapkan biaya/tarif pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan. Biaya/tarif pelayanan publik adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh suatu jenis pelayanan yang disediakan instansi penyelenggara. Untuk terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan, maka biaya tarif yang ditetapkan hendaklah dapat dijangkau oleh masyarakat penggunaannya.

Mengenai biaya/tarif pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Apabila menikah dilakukan di KUA tidak dipungut biaya, namun ketentuan tersebut hanya berlaku saat jam kerja kantor, dan jika pernikahan berlangsung diluar jam kerja maka akan dikenakan biaya sebesar Rp 600.000 sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak.”

(Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya mengenai biaya/tarif pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs. Zainuddin. AW, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Penerapan ketentuan biaya nikah bagi masyarakat penerima pelayanan pencatatan nikah pada KUA ini selalu mengacu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Penerima pelayanan publik yang diselenggarakan pada suatu instansi pemerintah pada umumnya mengharapkan agar biaya/tarif yang ditetapkan dalam memperoleh pelayanan relatif murah dan terjangkau. Sehubungan dengan biaya/tarif yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Biaya yang ditetapkan oleh pihak KUA dalam proses pelayanan pencatatan nikah pada dasarnya cukup terjangkau dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Wawancara dengan Elmi Nofriandi/Kholisatun Nisa, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa biaya/tarif yang ditetapkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru cukup terjangkau dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika calon pengantin melangsungkan akad nikah di KUA pada dasarnya tidak dipungut biaya atau gratis. Akan tetapi ketentuan tersebut

hanya berlaku saat jam kerja kantor, dan jika pernikahan berlangsung diluar jam kerja maka akan dikenakan biaya sebesar Rp 600.000.

5) **Produk pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan dan diterima oleh penggunanya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kualitas suatu produk pelayanan yang dihasilkan pada dasarnya dapat menentukan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Oleh sebab itu, setiap instansi pemerintah penyedia layanan harus selalu berupaya memberikan pelayanan maksimal melalui kualitas produk pelayanan yang dihasilkan. Dalam proses pelayanan yang bersifat administratif seperti pelayanan pencatatan nikah, maka produk yang dihasilkan yaitu Akta Nikah harus disajikan dengan ketelitian dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Mengenai pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap produk pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam penerbitan dokumen akta nikah yaitu dengan mencatat dibuku registrasi pernikahan (akta nikah) yang sebelumnya sudah dinikahkan oleh Penghulu dan ditandatangani oleh kedua calon pengantin, saksi, dan wali, serta sekaligus penyerahan kutipan akta nikah (buku nikah) lalu ditandatangani oleh Penghulu dan Kepala KUA.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun, S.Ag., mengenai pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Pengawasan yang dilakukan pimpinan pada dasarnya telah cukup terlaksana dengan baik terutama dalam hal penerbitan dokumen akta nikah.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Dengan adanya pengawasan yang efektif dari pihak pimpinan suatu instansi penyelenggara pelayanan publik, maka akan lebih menjamin dihasilkannya produk pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pula halnya produk pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah yaitu dokumen akta nikah yang diterbitkan. Sementara itu mengenai produk pelayanan berupa akta nikah yang diterbitkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Akta nikah yang diterbitkan pada dasarnya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan cukup memuaskan.” (Wawancara dengan M. Sobirin/Aulia Ranti Fadila, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menyatakan bahwa dokumen akta nikah yang diterbitkan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada dasarnya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan cukup memuaskan khususnya terkait dengan ketelitian data pemohon. Ketelitian data pemohon yang tertera dalam suatu dokumen kependudukan seperti halnya akta nikah yang diterbitkan oleh KUA penting artinya untuk menghindari permasalahan yang timbul dikemudian hari.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat pengguna layanan kemungkinan mengalami berbagai kendala atau pengalaman yang tidak menyenangkan selama menjalani proses pelayanan yang diselenggarakan suatu instansi pemerintah. Oleh sebab itu, setiap instansi penyelenggara pelayanan perlu menyediakan bagian yang menangani pengaduan yang disampaikan masyarakat sehubungan dengan keluhan atas proses pelayanan yang dialaminya, serta menerima saran dan masukan yang ingin diberikan demi perbaikan proses pelayanan kedepannya.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik penting artinya untuk terciptanya pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan yang terkait keluhan pelayanan dan menampung saran dan masukan yang disampaikan masyarakat pengguna layanan.

Mengenai penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama

Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Pelayanan pengaduan dilakukan dengan cara menerima keluhan yang disampaikan oleh masyarakat untuk selanjutnya diserahkan kepada Penghulu atau Kepala Kantor untuk dikonsultasikan sekaligus penyelesaian masalah yang ada.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs. Zainuddin. AW, M.H mengenai penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan terkait proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini selalu ditanggapi dan pihak KUA berupaya membantu pemecahan masalahnya.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara itu mengenai penanganan pengaduan sehubungan keluhan yang dialami dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Pihak KUA cukup tanggap dalam menangani pengaduan jika ada keluhan yang disampaikan calon pengantin terkait proses pelayanan.”

(Wawancara dengan M. Sobirin/Aulia Ranti Fadila, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menyatakan bahwa pada dasarnya pihak KUA cukup tanggap dan memberikan respon pada setiap keluhan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan, sehubungan dengan proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dan berupaya memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi.

Demi terwujudnya suatu proses pelayanan publik yang baik dan maksimal, maka pihak masyarakat juga diharapkan partisipasinya antara lain seperti melalui saran dan masukan untuk kemajuan dan peningkatan mutu pelayanan. Adapun mengenai penerimaan saran dan masukan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Bagi masyarakat yang ingin memberikan saran dan masukan sehubungan pelayanan pencatatan dapat secara langsung menyampaikan dan selanjutnya dibahas dalam rapat staf, penghulu dan Kepala KUA.”

(Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun,S.Ag., mengenai saran dan masukan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Pihak KUA pada dasarnya selalu tanggap terhadap saran dan masukan yang disampaikan masyarakat penerima pelayanan terkait proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara itu mengenai saran dan masukan yang disampaikan calon pengantin sehubungan dengan proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Pihak KUA cukup terbuka menerima jika ada saran dan masukan yang disampaikan calon pengantin terkait proses pelayanan.” (Wawancara dengan Elmi Nofriandi/Kholisatun Nisa, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa pada dasarnya pihak KUA selalu memberikan kesempatan bagi masyarakat penerima pelayanan sehubungan dengan proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru untuk

menyampaikan saran dan masukan yang dianggap perlu demi kemajuan dan peningkatan mutu pelayanan kedepannya.

7) **Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas**

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang tersedia pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik penting artinya untuk terciptanya pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Apabila sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang tersedia pada akhirnya bisa berpotensi kurang lancarnya proses pelayanan yang berlangsung dan bahkan proses pelayanan menjadi terhambat. Jika terjadi hal yang demikian, maka akan berdampak buruk pada mutu pelayanan dan timbulnya berbagai keluhan masyarakat pengguna layanan.

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan agar proses pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan proses pelayanan antara lain seperti gedung kantor serta peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan bagi para pegawai/karyawan dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia sudah lengkap namun untuk balai nikah kapasitasnya masih kurang memadai dibandingkan dengan tugas pelayanan.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H.,

Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun,S.Ag., mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana pelayanan terkait proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini pada dasarnya tersedia.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai antara lain seperti balai nikah.” (Wawancara dengan M. Sobirin/Aulia Ranti Fadila, Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada dasarnya sudah dilengkapi sarana dan prasarana pelayanan yang dibutuhkan, namun untuk fasilitas balai nikah kapasitasnya masih kurang memadai dibandingkan dengan beban tugas pelayanan.

8) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh aparat/petugas pelaksana pelayanan. Kompetensi dari petugas pelaksana pelayanan pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik penting artinya untuk terciptanya pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, karena dengan adanya kompetensi yang memadai maka pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien produk pelayanan yang dihasilkan lebih berkualitas. Kompetensi pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman kerja yang dimilikinya terkait tugas pelayanan.

Mengenai kompetensi pelaksana dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Kompetensi pelaksana pelayanan pencatatan nikah telah sesuai dengan disiplin ilmu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.”

(Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs. Zainuddin. AW, M.H., mengenai kompetensi pelaksana pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Pihak pelaksana pelayanan terkait proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini pada dasarnya telah memiliki kompetensi yang memadai

dibidangnya.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara itu mengenai kompetensi pelaksana pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Petugas pelaksana pelayanan pada dasarnya cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya.” (Wawancara dengan M. Sobirin/Aulia Ranti Fadila, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa petugas pelaksana pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada umumnya cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya dan memiliki kompetensi keilmuan sesuai bidangnya.

9) Jumlah pelaksana

Proses pelayanan yang berlangsung pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik perlu didukung oleh tersedianya para petugas pelaksana dengan jumlah yang memadai dan sesuai dengan beban tugas ada agar proses pelayanan maksimal dapat tercapai. Kurang memadainya ketersediaan tenaga pelaksana tentunya bisa berakibat kurang maksimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pihak pimpinan di instansi penyelenggara pelayanan

publik harus dapat menyusun perencanaan sumber daya manusia yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan instansi demi terlaksananya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat penggunanya.

Mengenai jumlah pelaksana dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Jumlah petugas pelayanan yaitu staf administrasi dan Penghulu yang tersedia dalam memberikan pelayanan pada dasarnya sudah cukup memadai.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Darisun, S.Ag., mengenai jumlah pelaksana pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Adapun staf administrasi pelayanan dan penghulu nikah yang tersedia KUA pada dasarnya sudah memadai.” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara mengenai petugas pelayanan yang tersedia dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Petugas pelayanan yang tersedia untuk melayani calon pengantin yang mengurus pencatatan nikah dirasakan sudah memadai seperti staf administrasi pelayanan dan penghulu.” (Wawancara dengan Bayu Wirayuda/Dewi Diana Putri, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa petugas pelaksana pelayanan yang tersedia dalam melaksanakan tugas sehubungan dengan pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru pada umumnya sudah memadai, seperti staf administrasi dan penghulu.

10) Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan maksudnya ialah adanya kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Pada suatu instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik juga diperlukan adanya jaminan pelayanan agar dapat memberikan kepastian bahwa masyarakat pengguna layanan dapat terlayani dengan baik dan maksimal, serta menghilangkan keragu-raguan di kalangan masyarakat pengguna layanan terhadap mutu pelayanan yang diberikan instansi tersebut. Oleh sebab itu jaminan pelayanan juga sangat penting artinya dalam upaya menciptakan imej yang baik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah.

Mengenai jaminan pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan H. Jali Asman, M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Untuk menjamin terlaksana pelayanan pencatatan nikah secara maksimal maka pihak KUA selalu berupaya tanggap dalam memberikan pelayanan.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Zainuddin .AW,M.H., mengenai jaminan pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, menjelaskan sebagai berikut:

“Untuk menjamin terciptanya pelayanan yang maksimal dalam proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini maka pihak pimpinan selalu berupaya mengkoordinasikan proses pelayanan dengan bawahan.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 24 September 2020)

Sementara itu mengenai jaminan pelayanan dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Petugas pelayanan pada umumnya selalu tanggap dalam melayani calon pengantin yang mengurus pencatatan nikah.” (Wawancara dengan Bayu

Wirayuda/Dewi Diana Putri, Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 25 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa para petugas pelayanan yang memberikan pelayanan publik pencatatan nikah di KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru selalu bersikap tanggap dalam melayani calon pengantin. Hal ini sangat penting artinya agar penerima layanan memperoleh jaminan dan kepastian dalam memperoleh pelayanan sebagaimana yang dijanjikan pihak penyedia pelayanan publik.

B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

1) Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pada umumnya menghadapi berbagai tantangan dan dituntut untuk selalu optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Karena pelaksanaan pelayanan publik merupakan kewajiban dan tanggung pemerintah yang diselenggarakan melalui instansi penyelenggara yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan pembentukannya. Oleh sebab itu, dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya, maka setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik harus berupaya secara maksimal untuk dapat mengatasi berbagai kendala atau hambatan yang kemungkinan dihadapi. Sehubungan dengan faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan

Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Jali Asman. M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Adapun faktor penghambat proses pelayanan pencatatan nikah yang masih dialami KUA di antaranya seperti kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia, dan KTP pemohon pendaftaran nikah yang belum dionlinekan oleh pihak Disdukcapil sehingga menyulitkan bagi pihak KUA untuk mengakses data yang bersangkutan.” (Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Selanjutnya mengenai faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Drs.Zainuddin. AW,M.H., menjelaskan sebagai berikut:

“Faktor penghambat yang masih menjadi kendala dalam proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia seperti kapasitas balai nikah yang ada.” (Wawancara dengan Drs. Zainuddin. AW, M.H., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru antara lain yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia dan KTP pemohon pendaftaran nikah yang belum

disajikan secara online oleh pihak Disdukcapil sehingga menyulitkan bagi pihak KUA untuk mengakses data pemohon pendaftaran nikah tersebut.

2) Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Masyarakat pada hakekatnya selalu mendambakan tersedianya pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan. Oleh sebab itu instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, harus mampu memaksimalkan pemanfaatan setiap sumber daya yang dimiliki dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya. Dengan begitu, maka berbagai sumber daya yang dimiliki instansi akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung terciptanya proses pelayanan yang berlangsung secara maksimal dan prima serta memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, sebagai suatu instansi penyelenggara pelayanan publik yang antara lain mempunyai tugas pelayanan Pencatatan Nikah tentunya didukung oleh sejumlah sumber daya dalam menjalankan aktivitas organisasionalnya, baik sumber daya yang bersifat fisik maupun sumber daya non fisik. Sumber daya fisik yang dimaksud seperti sarana dan prasarana serta sumber daya manusia, sedangkan sumber daya non fisik seperti informasi, kepemimpinan, peraturan perundang-undangan, serta partisipasi aparatur dan masyarakat.

Sehubungan dengan faktor pendukung proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan H. Jali Asman. M.H., dijelaskan sebagai berikut:

“Faktor pendukung dalam proses pelayanan pencatatan nikah di antaranya seperti tersedianya sumber daya aparatur yang cukup kompeten dibidangnya dan cara pendaftarannya bisa melalui aplikasi SIMKAH.”
(Wawancara dengan H. Jali Asman, M.H., Kepala KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Selanjutnya sehubungan dengan faktor pendukung proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berdasarkan wawancara peneliti dengan Penghulu dijelaskan sebagai berikut:

“Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan proses pelayanan pencatatan nikah antara lain yaitu kesadaran dari pihak pasangan calon pengantin yang hendak mengurus pencatatan nikah dalam mematuhi ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan serta pendaftarannya bisa dilakukan secara online melalui aplikasi SIMKAH” (Wawancara dengan Darisun, S.Ag., Penghulu KUA Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, tanggal 07 September 2020)

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yaitu tersedianya sumber daya aparatur sebagai petugas pelaksana yang memadai untuk melaksanakan tugas pelayanan dan adanya petugas pelaksana yang kompeten dibidangnya, serta adanya kesadaran dari pihak pasangan calon pengantin yang hendak mengurus pencatatan nikah dalam mematuhi ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan, dan cara pendaftarannya pun sudah berbasis online melalui aplikasi SIMKAH.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan publik Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru telah cukup terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan pihak KUA telah dapat menerapkan komponen standar pelayanan publik dengan baik dalam proses pelayanan pencatatan nikah yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; jumlah pelaksana; serta jaminan pelayanan,serta untuk pendaftarannya sudah berbasis online dengan melalui aplikasi SIMKAH.
2. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru antara lain yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia dan KTP pemohon pendaftaran nikah yang belum disajikan secara online oleh pihak Disdukcapil. Sedangkan faktor pendukungnya adalah tersedia sumber daya aparatur sebagai petugas pelaksana yang memadai dan kompeten di bidangnya, kesadaran pihak pasangan calon pengantin yang

hendak mengurus pencatatan nikah dalam mematuhi ketentuan dan tata tertib yang berlaku.

B. Saran

Sehubungan dengan pelaksanaan dan kesimpulan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat penulis kemukakan antara lain adalah:

1. Kepada pimpinan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, hendaknya selalu memperhatikan dan meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan tersedia, agar proses pelayanan dapat berlangsung maksimal.
2. Kepada masyarakat penerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, hendaknya dapat berpartisipasi mendukung kelancaran proses pelayanan antara lain dengan cara selalu mematuhi ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan instansi tersebut, serta berpartisipasi dalam peningkatan mutu pelayanan antara lain seperti melalui penyampaian saran dan masukan yang dianggap relevan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Bayu Surya Ningrat, *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, 1992, Jakarta : Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- _____, 2014. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Dunn, William N., 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Penerjemah : Samodra Wibawa, dkk., Edisi Kedua, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kaho. Josep Riwu, dan Haryanto, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Kaloh, J., 2009. *Kepemimpinan Kepala Daerah : Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Keban, Jeremias T., 2004. *Sistem Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Labolo, Muhadam, 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miriam Budiarjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 2003, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, D. Riant, 2008. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Kamputindo.
- Pasolong, H., 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ramulyo. M.I, *Hukum Perkawinan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan., 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Santosa, Pandji, 2009. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Cetakan Kedua, Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- _____, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, 2001. *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana, dkk., 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- _____, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Cetakan Ketiga, Bandung : Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini, 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu, 2013. *Pengantar Ekologi Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press Jatinangor.
- Wicaksano, Widya K., 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Witanto, D.Y., 2012, *Hukum Keluarga: Hak dan Kedudukan Anak Luar Kawin Pasca Keluarnya Putusan MK tentang Uji Materiil UU Perkawinan*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2010.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor I Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Penelitian Terdahulu:

Satria, Ayu, 2018. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang.

Purnomo, Sunarto Agung Budi., 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.

Utami, Rezky Putri, 2012. *Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*, Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.