

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

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN BANDAR PETALANGAN KABUPATEN
PELALAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



RODIATUN NURZAHRA

NPM : 177110402

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Rodiatun Nurzahra
NPM : 177110402
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan dalam sidang konferehensif.

Pekanbaru, November 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua

Pembimbing


Lilis Suriani, S.Sos., M.Si


Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Rodiatun Nurzahra
NPM : 177110402
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

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

Pekanbaru, 08 Februari 2022
Sekretaris,

Ketua,


Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si


Eko Handrian, S.Sos., M.Si
Anggota


Drs. Parjiyana, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I Bidang Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1724/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Rodiatun Nurzahra
N P M	: 177110402
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Struktur Tim :

1. Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Drs. Parjiyana, M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Desember 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

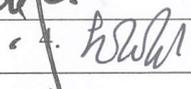
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1724/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 29 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 30 Desember 2021 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Rodiatun Nurzahra
NPM : 177110402
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

Nilai Ujian : Angka : "79.6" ; Huruf : "B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si	Anggota	3. 
4.	Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Desember 2021
An. Dekan


Indra Safri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rodiatun Nurzahra
NPM : 177110402
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 08 Februari 2022
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,


Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si


Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Turut Menyetujui
Ketua Program Studi,


Indra Safri, S.Sos., M.Si


Lilis Surlani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim...

Tiada kata-kata dan ucapan yang bisa penulis ucapkan selain puji dan rasa syukur yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat dan hidayah-nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan baik dan lancar. Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bisa bermanfaat bagi diri penulis, keluarga, serta masyarakat dan semoga di ridhoi oleh Allah SWT. Sholawat beserta salam semoga tetap selalu tercurahkan buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang istiqomah di jalan Islam.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S-1) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yaitu dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”**.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Usulan Penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembaran tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulis dan penyelesaian Usulan Penelitian ini banyak pihak turut membantu sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salut dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan jajaran Dosen pada jurusan Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga tela memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
3. Ibu Dr. Dia Meirina Suri., S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membagi pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini terhadap apa yang telah di arahkan dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
4. Terkhusus dan teristimewa ucapan terima kasi yang tiada hingga penulis persembahkan kepada ayahanda Nano, ibunda Asmawati yang telah memberikan semangat , limpahan kasi sayang yang tiada henti dan selalu memberi do'a serta dukungan baik secara moril dan material kepada saya untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.

5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 jurusan Administrasi Publik terutama Kelas B, dan untuk teman-teman saya yang lainnya terimakasih atas dukungan dan doanya, teruntuk kamu yang selalu mendukung dan mendoakan saya ucapkan terima kasih.

penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu di balas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Aamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Pekanbaru, November 2021

Penulis

Rodiatun Nurzahra



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Studi Kepustakaan	17
1. Konsep Administrasi	17
2. Konsep Organisasi	20
3. Konsep Manajemen.....	22
4. Konsep Pelayanan Publik	23
5. Kualitas Pelayanan	26
B. Kerangka Pemikiran.....	33
C. Konsep Operasional	34
D. Operasional Variabel	36
E. Teknik Pengukuhan	37
BAB III : METODE PENELITIAN	41
A. Tipe Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Penarikan Sampel	44
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	49
A. Kecamatan Bandar Petalangan	49
B. Kantor Urusan Agama Bandar Petalangan	53
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Identitas Responden	56
B. Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	58
1. Transparansi	60
2. Akuntabilitas	63
3. Kondisional	66
4. Partisipatif	70
5. Kesamaan Hak	74
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	78
BAB VI : PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86



DAFTAR TABEL

Tabel		
I.1	Setandar Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	7
I.2	Pengurusan surat nika di KUA Kecamatan Bandar petalangan Kabupaten Pelalawan	11
I.3	Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	13
II.1	Oprasional Variabel Kualitas Pelayanan Urusan Agama Kecamtan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	36
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	44
III.2	Jadwal Pelaksanaan Penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	44
IV.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Bandar Petalangan Tahun 2020.....	52
IV.2	Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Bandar Petalangan.....	53
V.1	Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	56
V.2	Keadaan responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
V.3	Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
V.4	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Transparansi (Pegawai KUA)	60
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Transparansi (Masyarakat)	61
V.6	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Akuntabilitas (Pegawai KUA)	64
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Akuntabilitas (Masyarakat)	65
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kondisional (Pegawai KUA)	67
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kondisional (Masyarakat)	68
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Partisipatif (Pegawai KUA)	71
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Partisipatif (Masyarakat)	72
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesamaan Hak (Pegawai KUA)	75
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesamaan Hak (Masyarakat)	76
V.14	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Pegawai KUA).....	78
V.15	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Masyarakat)	79
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	81

DAFTAR GAMBAR

I.1	Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	6
II.1	Kerangka Pikir Tentang Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	33
IV.1	Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan	54



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian	89
2.	Daftar Pertanyaan Wawancara	99
3.	Rekapitulasi Tanggapan Responden	101
4.	Tanggapan Pertanyaan Wawancara	105
5.	Dokumentasi Penelitian	109
6.	Surat Keterangan Pembimbing	114
7.	Surat Keterangan dan Rekomendasi Penelitian	115
8.	Surat Keterangan Lulus Plagiasi	119



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKA

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

Nama : Rodiatun Nurzahra
 NPM : 177110402
 Perogram Setudi : Administrasi Publik
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Usulan Penelitian : Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Atas naska yang di daftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah Metode Penelitian Ilmiah dan Penulisan Karya Ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademi dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila di kemudian hari di temukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan dari hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru 01 April 2020

Pelaku pernyataan



Rodiatun nurzahra

KUALITAS PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANDAR PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

Rodiatun Nurzahra
NPM: 177110402

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, KUA.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Untuk memenuhi tujuan penelitian ini, maka digunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Peneliti menetapkan sampel yang merupakan bagian dari populasi penelitian untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang diteliti. Sumber data primer berasal dari tanggapan responden penelitian dan hasil wawancara dengan informan yang telah ditetapkan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber informasi dalam bentuk dokumen-dokumen yang mendukung penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara langsung, observasi pada objek penelitian, dan mendokumentasi aktivitas penelitian. Seluruh data yang terkumpul dipisahkan atau dikelompokkan sesuai dengan bagian masing-masing, lalu dianalisis secara mendalam untuk dapat ditarik kesimpulan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah telah berada pada kategori cukup baik. Di mana dari tanggapan yang disampaikan baik dari pegawai KUA sebesar 83,3%, sedangkan masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di Bandar Petalangan memberikan tanggapan cukup baik sebesar 73,1%. Hasil ini dilandasi dari penilaian atas indikator penelitian yang telah ditetapkan yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban.

QUALITY OF SERVICE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS, BANDAR
PETALANGAN DISTRICT, PELALAWAN REGENCY

ABSTRACT

Rodiatun Nurzahra
NPM: 177110402

Keywords: Service Quality, KUA.

This study aims to analyze the quality of marriage registration services at the Office of Religious Affairs, Bandar Petalangan District, Pelalawan Regency. To meet the objectives of this study, a descriptive research type with quantitative methods was used. Researchers set a sample that is part of the research population to get answers to the problems studied. Primary data sources come from the responses of research respondents and the results of interviews with predetermined informants, while secondary data is obtained from various sources of information in the form of documents that support this research. Data was collected by distributing questionnaires, direct interviews, observing the research object, and documenting research activities. All collected data are separated or grouped according to their respective sections, then analyzed in depth to draw research conclusions. Based on the results of the study, it was concluded that the service quality at KUA Bandar Petalangan, Pelalawan Regency in providing marriage certificate registration services was in the fairly good category. Where from the good responses from KUA employees, 83.3%, while the community who managed to register marriage certificates in Bandar Petalangan gave a fairly good response of 73.1%. These results are based on an assessment of the research indicators that have been established, namely transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, balance between rights and obligations.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara terminologi administrasi adalah suatu pelayanan atau tata kelola organisasi, Dunsire (2001:16) berpendapat administrasi di artikan sebagai arahan, pemerintah, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis penyeimbangan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan sesuatu barang dan jasa publik dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Secara teoritis administrasi merupakan proses perorganisasian sumberdaya (manusia dan perangkat-perangkatnya) yang berfungsi untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam suatu kebijakan untuk kepentingan umum Keban (2015:8) berpendapat, istilah administrasi menunjukkan peranan organisasi atau lembaga sebagai agen tunggal yang berkuasa sebagai regulator atau pengambil kebijakan atau pengatur, sebagai prakarsa aktif yang berkebalikan dengan sifat pasifnya masyarakat.

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi

masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan sebagai besar tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilayah kecamatan Sebagaimana di atur dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama kecamatan.

Pernikahan di Indonesia di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia ,Undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan di dalam pasal 1 undang-undang nomor 1 tahun 1974 yang berbunyi “Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”, dan di nyatakan pada pasal 2 ayat 2 yang berbunyi”tiap- tiap perkawinan di catat menurut peraturan undang-undang yang berlaku”maka setiap calon pengantin wajib mencatatkan pernikahan mereka untuk mendapatkan akta nikah di dalam administrasi kependudukan.

Pernikahan merupakan suatu hal yang penting di dalam realita kehidupan manusia, dengan adanya pernikahan seorang laki-laki dan perempuan memiliki ikatan yang sah di hadapan Allah dan di hadapan Negara dalam undang-undang nomor 1 tahun 1974 pasal 2 ayat 1 yang berbunyi “Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu”.kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah di atur baik secara agama maupun secara Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk

menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya, pada dasarnya di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist tidak rinci mengenai pencatatan pernikahan tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan guna kepentingan hukum dalam masyarakat.

KUA berperan membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan, administrasi di masyarakat merupakan fenomena sosial, yaitu suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern, fenomena sosial buruknya suatu administrasi maka akan berdampak dalam bermasyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan Agama berfungsi sebagai penyelenggaraan statistik dan dokumentasi, penyelenggaraan surat menyurat, kearsipan, pencatatan rumah tangga Kantor Urusan Agama kecamatan, pelaksanaan pencatatan pernikahan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga shakina sesuai dengan kebijakan yang di tetapkan dirjen bimas Islam berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Setiap warga melakukan pernikahan di depan pegawai pencatatan nikah atau di singkat dengan PPN. PPN adalah pejabat yang melakukan pemeriksaan persyaratan, pengawasan dan pencatatan peristiwa nikah/rujuk, pendaftaran cerai talak, cerai gugat, dan melakukan bimbingan perkawinan, PPN di jabat oleh kepala kantor urusan agama tugas dari PPN melakukan pemeriksaan persyaratan, pengawasan dan pencatatan peristiwa nikah/rujuk, pendaftaran cerai talak, cerai gugat dan melakukan bimbingan perkawinan,dalam pencatatan nikah sangatlah

penting untuk mendapatkan kepastian hukum agar yang bersangkutan untuk melaksanakan ketentuan pasal 26 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah bahwa pegawai pencatat nikah mencatat peristiwa nikah dalam akta nikah, kemudian dilanjutkan pada pasal 27 bahwa buku nikah dinyatakan sah apabila ditandatangani pegawai pencatat nikah, Dalam pasal 21 PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah, pernikahan yang dalam hal ini akad nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama namun jika atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan PPN, akad nikah dapat dilaksanakan di luar KUA, Undang-Undang nomor 1 tahun 1974 diberlakukan untuk seluruh rakyat Indonesia tumpah memandang agamanya.

Adapula tugas dan fungsi dari KUA ,dalam pasal 2 dan 3 dalam peraturan kementerian agama di sebutkan bahwa KUA memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut: KUA memiliki tugas sebagai melaksanakan layanan serta bimbingan untuk masyarakat Islam di wilayah kerjanya atau di daerahnya masing-masing.

Sementara fungsinya ada 9 yakni :

1. Pelaksanaan pelayanan pengawasan, mencatat, dan melaporkan nikah dan rujuk
2. Menyusun statistik pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA kecamatan
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan
6. Bimbingan hisap rukyat dan pembinaan rukyah

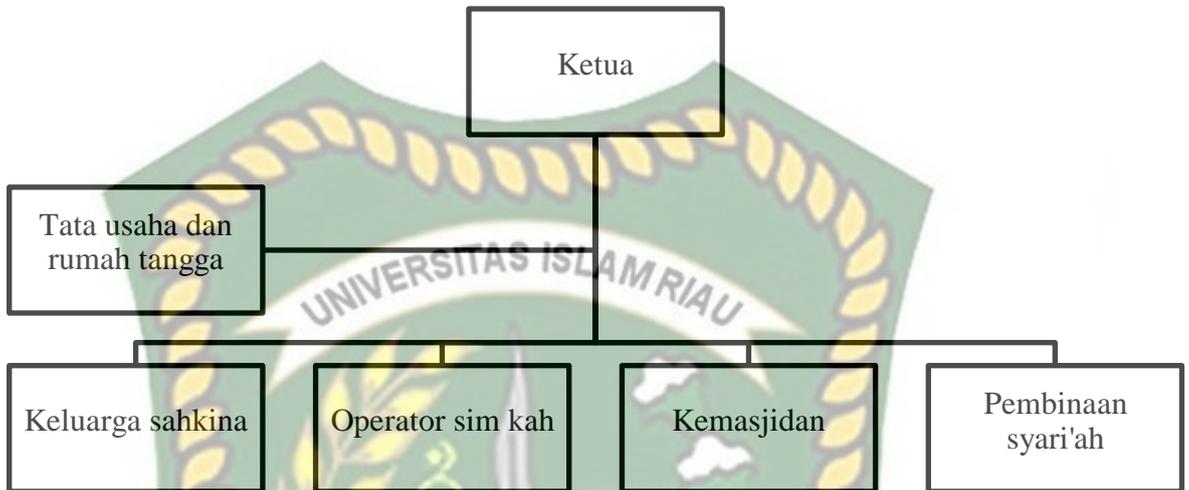
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
9. Pelaksanaan ketata usahaan dan Kerumahtanggaan KUA kecamatan

Kantor Kementrian Agama Kabupaten Pelalawan memiliki 12 kecamatan, maka terdapat pula 12 Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama Kecamatan yakni:

1. KUA Kecamatan Bandar Petalangan, memiliki 11 desa/kelurahan
2. KUA Kecamatan Bandar Seikijang, yang memiliki 5 desa/kelurahan
3. KUA kecamatan Bunut yang memiliki 10 desa/kelurahan
4. KUA Kecamatan Kerumutan yang memiliki 10 desa/kelurahan
5. KUA Kecamatan Kuala Kampar yang memiliki 10 desa/kelurahan
6. KUA Kecamatan Langgam yang memiliki 8 desa/kelurahan
7. KUA Kecamatan Pangkalan Kerinci yang memiliki 7 desa/kelurahan
8. KUA Kecamatan Pangkalan Kuras yang memiliki 17 desa/kelurahan
9. KUA Kecamatan Pangkalan Lesung yang memiliki 10 desa/kelurahan
10. KUA Kecamatan Pelalawan yang memiliki 9 desa/kelurahan
11. KUA Kecamatan Teluk Meranti yang memiliki 9 desa/kelurahan
12. KUA Kecamatan Ukui yang memiliki 12 desa/kelurahan

Dalam penelitian ini penulis lebih berfokus kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang terletak di Kelurahan Rawang Empat Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Adapun struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.



Sumber: Kantor KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan tahun 2020

Jenis-jenis pelayanan KUA di kecamatan Bandar Petalangan:

- a. Pencatatan Nikah
- b. Pencatatan Rujuk
- c. Rekomendasi Nikah
- d. Duplikasi akta Nikah
- e. Pendaftaran bukti nikah
- f. Legalisasi kutipan akta nikah
- g. Kursus calon pengantin
- h. Konseling rumah tangga
- i. Penerbitan akta ikrar wakaf
- j. Konsultasi zakat
- k. Konsultasi waris/hibah
- l. Konsultasi produk halal

- m. Bimbingan kemasjidan
- n. Hisab dan rukhiya
- o. Bimbingan manasik haji

Standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Proses			Keterangan
			Hari	Jam	Menit	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Pendaftaran kehendak N/R	UU No 1/1974 PMA No 11 2007			5	Staf
2	Pemeriksaan berkas NB	-			15	Penghulu
3	Penulisan NB	-			10	Ketua/anggota BP4
4	Penulisan akad nikah (NA)				30	Penghulu/PPN
5	Memimpin pelaksanaan nikah	-			10	Penghulu
6	Pendaftaran & pencatatan nikah	PMA No.11/2007			30	Penghulu/PPN
7	Penulisan kutipan akta nikah				30	Staf/PPN
8	Legalisasi	SE.D.11.2/1992			10	Ka.KUA
9	Penyerahan kutipan akta nikah				5	Staf
10	Mendistribusi model N2,N2,N3 dst				5	Pelaksana TU
11	Rekomendasi pindah nikah	PMA No 11/2007			10	PPN/penghulu/pe laksana TU
12		PMA No 11/2007			30	PPN/penghulu
13	Pengaduan masalah rumah tangga		1			Ketua /anggota BP4
14	Pembuatan akte ikrar	UU No 41/2004	1			PPAIW

15	Legalisasi	SE.D.II.2/1992			10	Ka, KUA
16	Duplikad	PMA No 11/2007			15	PPN/pelaksana TU
17	Konsultasi haji umrah	UU No 17/1999			30	Ka. KUA
18	Konsultasi sosial keagamaan				30	Ka. KUA
19	Konsultasi pernikahan				30	PPN/penghulu
20	Konsultasi pangan halal	UUPA No 7/1996			30	Ka. KUA
21	Konsultasi kemitraan umat				30	Ka. KUA
22	Proses surat menyurat				30	Ka. KUA
23	Pengadministrasian blangko-blangko				10	Pelaksana TU
24	Sosialisasi peraturan UU/KMA/PERDA		1			Ka.KUA/penghulu BP4
25	Pengajuan laporan bulanan				15	Pelaksana TU
26	Pengajuan laporan tahunan		1			Pelaksana TU
27	Pengajuan laki		1			Pelaksana TU
28	Monitoring PDTA		1			Ka.KUA/WASP AI

Sumber : KUA Kecamatan Bandar Petalangan 2020.

Pendaftaran nikah merupakan tugas dari penghulu atau PPN, saat para pasangan yang ingin melakukan pernikahan harus menyiapkan persyaratan yang ditetapkan oleh KUA yang mana salah satunya menyiapkan dokumen untuk mengisi data pribadi calon pasangan yang akan melakukan pernikahan tersebut.

Dokumen yang diperlukan yakni :

1. Foto Copy KTP, Kartu Keluarga (KK) untuk calon Pengantin (Catin) masing-masing 1 (satu) lembar.

2. Surat pernyataan belum pernah menikah (masih gadis/jejaka) di atas segel/materai bernilai minimal Rp.6000,-
3. Surat keterangan untuk nikah dari Kelurahan setempat yaitu Model N1, N2, N4, baik calon Suami maupun calon Istri.
4. Pas photo Catin ukuran 2×3 masing-masing 5 (lima) lembar, bagi anggota ABRI berpakaian dinas.
5. Calon pengantin yang umurnya kurang dari 21 tahun harus melampirkan surat izin orang tua (model N5) ini berlaku bagi Catin laki-laki/perempuan
6. Calon pengantin duda/janda harus melampirkan Surat Talak/Akta Cerai dari Pengadilan Agama.
7. Calon pengantin Laki-laki yang mau berpoligami, harus ada surat izin/Dispensasi dari Pengadilan Agama.
8. Calon pengantin yang tempat tinggalnya bukan di wilayah kerja KUA setempat.
9. Anggota TNI/POLRI dan Sipil TNI/POLRI harus ada Izin Kawin dari Pejabat Atasan/Komandan
10. Foto Copy KTP, Kartu Keluarga (KK) untuk calon Pengantin (Catin) masing-masing 1 (satu) lembar.
11. Surat pernyataan belum pernah menikah (masih gadis/jejaka) di atas segel/materai bernilai minimal Rp.6000,-
12. Surat keterangan untuk nikah dari Kelurahan setempat yaitu Model N1, N2, N4, baik calon Suami maupun calon Istri.

13. Pas photo Catin ukuran 2×3 masing-masing 5 (lima) lembar, bagi anggota ABRI berpakaian dinas.
14. Calon pengantin yang umurnya kurang dari 21 tahun harus melampirkan surat izin orang tua (model N5) ini berlaku bagi Catin laki-laki/perempuan
15. Calon pengantin duda/janda harus melampirkan Surat Talak/Akta Cerai dari Pengadilan Agama.
16. Calon pengantin Laki-laki yang mau berpoligami, harus ada surat izin/Dispensasi dari Pengadilan Agama.
17. Calon pengantin yang tempat tinggalnya bukan di wilayah kerja KUA setempat.
18. Anggota TNI/POLRI dan Sipil TNI/POLRI harus ada Izin Kawin dari Pejabat Atasan/Komandan

Biaya pengurusan surat nikah ke KUA, saat ini sudah ada peraturan pemerintahan baru yaitu PP No 48 Tahun 2014 yang mengganti PP Nomor 47 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) Dalam peraturan yang baru ini diatur ketentuan sebagai berikut:

1. Bila proses nikah dilakukan di kantor KUA pada jam kerja kantor maka biayanya yaitu Rp 0 alias gratis.
2. Namun apabila proses nikah dilakukan di luar Kantor KUA atau di KUA tapi di luar jam kerja maka dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 600.000

Saat menikah di KUA ada beberapa alur yang telah diatur oleh Kementerian Agama yakni:

1. Mendatangi ketua RT untuk mengurus surat pengantar ke kelurahan.
2. Mendatangi kelurahan untuk mengurus surat pengantar nikah ke KUA
3. Jika pernikahan kurang dari 10 hari kerja dari waktu pendaftaran,
4. Pembayaran biaya akad nikah kalau lokasinya di luar KUA
5. Menyerahkan bukti pembayaran ke KUA
6. Mendatangi KUA untuk melakukan pemeriksaan surat-surat dan data calon pengantin serta wali nikah.
7. Melaksanakan akad nikah sesuai dengan tempat dan waktu yang telah di setujui.

Dengan demikian dari seluruh persyaratan secara umum yang disampaikan di atas, maka dapat diuraikan persyaratan pencatatan pernikahan berdasarkan dari Agama yang dianut calon pengantin. Persiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mendaftarkan pernikahan Anda secara hukum agama. Persyaratan upacara pernikahan dapat berbeda tergantung tempat upacara pernikahan akan dilaksanakan.

Tabel I.2 Persyaratan Pendaftaran Pernikahan Berdasarkan Agama

No.	Agama	Persyaratan
1	Islam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan N1, N2, N3 dan N4. 2. Bukti imunisasi TT1 bagi calon pengantin wanita, kartu imunisasi, dan imunisasi TT II dari Puskesmas setempat. 3. Pas foto ukuran 3 x 2 (5 lembar) dengan <i>background</i> warna biru dan pas foto berdampingan berwarna ukuran 4 x 6 (6 lembar). 4. Bagi anggota TNI/POLRI membawa surat izin dari atasan masing-masing. 5. Dispensasi dari kantor kecamatan apabila hari pernikahan baru didaftarkan kurang dari 10 hari kerja. 6. Fotokopi KTP. 7. Fotokopi KK. 8. Fotokopi Akta Kelahiran.

2	Kristen/ Katolik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 berdampingan (3 lembar). 2. Surat baptis. 3. Surat pengantar/sertifikat bimbingan pra-nikah dari gereja. 4. Surat permohonan pemberkatan pernikahan di gereja. 5. Surat N1-N4. 6. Bagi anggota TNI/POLRI surat izin dari atasan masing-masing. 7. Dispensasi dari kantor kecamatan apabila hari pernikahan baru didaftarkan kurang dari 10 hari kerja. 8. Berkas asli dan fotokopi KTP. 9. Berkas asli dan fotokopi KK. 10. Berkas asli dan fotokopi Akta Kelahiran. 11. Akta pernikahan orang tua. 12. Akta kematian apabila orang tua sudah meninggal. 13. Dokumen lain yang diperlukan oleh gereja, katedral, atau tempat pemberkatan akan dilaksanakan.
3	Hindu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 berdampingan (3 lembar). 2. Surat keterangan pemeluk agama Hindu. 3. Surat permohonan pemberkatan di pura. 4. Surat keterangan N1-N4. 5. Bagi anggota TNI/POLRI membawa surat izin dari atasan masing-masing. 6. Dispensasi dari kantor kecamatan apabila hari pernikahan baru didaftarkan kurang dari 10 hari kerja. 7. Berkas asli dan fotokopi KTP. 8. Berkas asli dan fotokopi KK. 9. Berkas asli dan fotokopi Akta Kelahiran. 10. Akta pernikahan orang tua. 11. Akta kematian apabila orang tua sudah meninggal. 12. Dokumen lain yang diperlukan oleh pura atau tempat pemberkatan akan dilaksanakan.
4	Budha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas foto berwarna ukuran 4x6 berdampingan (3 lembar). 2. Surat permohonan pemberkatan di wihara. 3. Surat keterangan N1-N4. 4. Bagi anggota TNI/POLRI membawa surat izin dari atasan masing-masing. 5. Dispensasi dari kantor kecamatan apabila hari pernikahan baru didaftarkan kurang dari 10 hari kerja. 6. Berkas asli dan fotokopi KTP. 7. Berkas asli dan fotokopi KK. 8. Berkas asli dan fotokopi Akta Kelahiran. 9. Akta pernikahan orang tua. 10. Akta kematian apabila orang tua sudah meninggal. 11. Dokumen lain yang diperlukan oleh pura atau tempat pemberkatan akan dilaksanakan.

Sumber: KUA Bandar Petalangan, 2020.

Pernikahan merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan tertib administrasi nikah, sehingga tidak terjadi pernikahan siri atau pernikahan di bawa tangan. Oleh karena itu pernikahan yang di catatkan merupakan sebagai bukti, untuk melahirkan akta nikah sebagai bukti otentik agar seorang mendapatkan kepastian hukum. adapun jumlah pasangan yang ingin menikah setiap bulannya sangat bervariasi seperti pendaftar pernikahan di KUA pada tahun 2019 terdapat 110 pasang orang yang menikah, terdapat 110 kali pelayanan pencatatan nikah yang di lakukan oleh PPN.

Dari 110 pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, dalam 110 pelayanan ada beberapa permasalahan seperti terlalu ribetnya dalam pendaftaran pernikahan, banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan untuk pendaftaran nikah, adanya pengurusan pendaftaran pernikahan yang tidak di lakukan secara pribadi melainkan menitipkan ke pihak lain .

Adapun jumlah dari pengurus surat nikah di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel I.3. Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Bulan (tahun)	Jumlah
1	Januari	14
2	Februari	10
3	Maret	7
4	April	12
5	Mei	2
6	Juni	7
7	Juli	10
8	Agustus	20
9	September	6

10	Oktober	4
11	November	8
12	Desember	8
	Jumlah	110

Sumber Kantor Urusan Agama Kec Bandar Petalangan Tahun 2020

Maka dari itu penulis memfokuskan di bidang pendaftaran dan pencatatan Nikah, dalam Pendaftaran dan Pencatatan Nikah ada permasalahan-permasalahan yang muncul ditemui di lapangan, yaitu:

1. Pelaksanaan pendaftaran dan pencatatan nikah masih dengan pola lama belum ada yang berbasis web atau internet, pencatatan nikah dengan pola lama yaitu calon pengantin datang ke KUA kecamatan dengan membawa persyaratan dari desa/kelurahan kemudian diterima oleh petugas penerima pendaftaran untuk di daftarkan di buku pendaftaran. Kemudian pada H-5 biasanya catin dan wali datang untuk memeriksa dan bimbingan perkawinan, termasuk melengkapi kekurangan persyaratan. Hal tersebut menjadikan calon pengantin datang ke KUA kecamatan 2 (dua) kali, hal ini menimbulkan keengganan catin untuk datang ke KUA pada waktu pendaftaran (lebih suka menitipkan ke pihak lain).
2. Indikator kondisional. adanya masyarakat yang sulit untuk mengikuti atau memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan KUA, sehingga pengurusan akta nikah memakan waktu yang lebih panjang atau lama.
3. Indikator partisipatif. Kurangnya respons pegawai KUA dalam menanggapi masukan ataupun saran (aspirasi) dari masyarakat yang mengurus pelayanan akta nikah, sehingga pelayanan yang diberikan oleh KUA kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Indikator kesamaan hak. Adanya tindakan diskriminatif dalam memberikan pelayanan pengurusan akta nikah di KUA. Di mana terdapat perbedaan pelayanan antara masyarakat yang berekonomi (kaya) baik dengan yang kurang baik (miskin), serta juga ada perbedaan antara masyarakat yang kenal dengan pegawai KUA dengan yang tidak dikenalnya, sehingga terjadi perbedaan pelayanan yang diberikan dalam hal kecepatan waktu pelayanan, keramahan, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Riau.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Riau?”

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

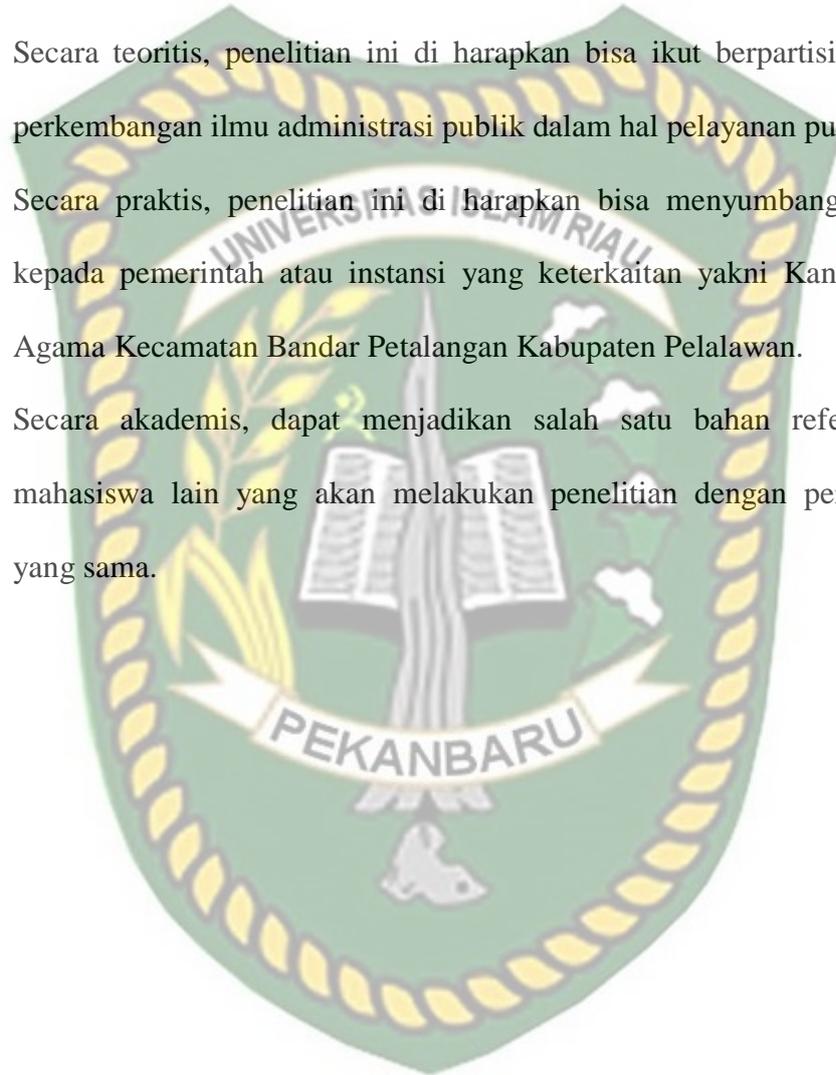
1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini secara teoritis, akademis dan empirisnya adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini di harapkan bisa ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik dalam hal pelayanan publik.
- b. Secara praktis, penelitian ini di harapkan bisa menyumbang informasi kepada pemerintah atau instansi yang keterkaitan yakni Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.
- c. Secara akademis, dapat menjadikan salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi menurut bahasa, administrasi dalam bahasa latin *ad* dan *administrare*, yang berarti “membantu, melayani atau memenuhi”.

Administrasi dalam arti sempit yakni adalah kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Administrasi dalam arti luas yakni adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Siagian dalam Syafri (2012;9) administrasi di definisikan sebagai keseluruhan proses sama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Sumintra (2005;3) mengatakan bahwa yang dimaksud administrasi keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dan di selenggarakan oleh dua orang ataupun lebih untuk mencapai tujuan organisasi apapun bentuknya, baik itu organisasi publik maupun organisasi bisnis.

Menurut Zulkifli (2005;23) pekerjaan pokok yang di maksud mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses.

Unsur-unsur umum administrasi adalah :

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata pimpinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaiaan)
6. Finansial (tata keuangan)
7. Material (tata pembekalan)
8. Relasi publik (tata humas)

Menjalankan proses administrasi dalam suatu organisasi tidak akan terlepas dari Daya unsur manajemen, karena manajemen merupakan penggerak agar tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Administrasi memiliki beberapa unsur, karena adanya unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adanya unsur-unsur administrasi yang dimaksud oleh Anggara (2012;20) adalah sebagai berikut:

1. Unsur dua orang atau lebih : seseorang tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri karena itu harus ada orang lain yang secara sukarela atau dengan cara lain di ajak turut serta dalam proses kerjasama itu.
2. Unsur tujuan: tujuan yang hendak di capai dapat di tentukan oleh semua orang yang terlibat dalam proses administrasi itu. Tujuan tersebut dapat di tentukan oleh sebagian, atau oleh seseorang dari mereka yang terlibat.

3. Unsur tugas dan pelaksanaannya; tugas dan pelaksanaan akan lebih efisien dan ekonomis apabila semua orang yang terlibat mau bekerja sama satu dengan yang lain.
4. Unsur peralatan dan perlengkapan; peralatan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu proses administrasi tergantung dari berbagai factor seperti:
 - a. Jumlah orang yang terlibat
 - b. Sifat dan tujuan yang hendak di capai
 - c. Ruang lingkup serta aneka ragamnya tugas yang hendak di jalankan

Di samping itu, administrasi dalam pengertian luas bisa di lihat dari tiga sudut pandang. Sehingga menghasilkan tiga pengertian menurut sudut pandang masing-masing oleh Anggara (2012;20) yaitu :

- a. Dari sudut proses administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang di maksud dapat tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar di lakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasikan, tugas menggerakkan, tugas mengawasi dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi di tinjau dari manusia-manusia baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan

kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan.

Adapun orang-orang yang mengisi organisasi yang di maksud dalam tiga definisi di atas menurut Anggara (2012;21) adalah sebagai berikut:

- a. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
- b. Manajer: orang yang langsung memimpin kearah kerjaan yang hasil nyata.
- c. Pembantu ahli (staff): terdiri dari para ahli di bidangnya selaku penasehat (*brain-trust*) dan berfungsi di bidang karya.
- d. Karyawan: para pelaksana dan pekerja yang di gerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Mulai dari sini, bisa terlihat bahwa Administrasi memiliki ruang lingkup yang bergerak meluas dan tidak hanya sebatas proses ketika mengetik surat, pencatatan atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan secara seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk di sepelekan secara legalitas.

2. Konsep organisasi

Organisasi merupakan merupakan sebuah unsur utama di dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi sebuah wadah (tempat) penempatan orang-orang dengan berbagai tugas-tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang sudah di tetapkan.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015;14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan bawahan. Selain pengertian di atas menurut Siagian (2008;96) hakikat organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dilihat sebagai "wadah" dan organisasi dilihat sebagai "proses". Dimana ketika organisasi dilihat sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, kemudian ketika organisasi dilihat sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang di dalam organisasi itu.

Menurut Makmur (2008;108) organisasi terdiri dari dua bagian bagian pertama yakni wadah dan bagian kedua yakni proses yang menggambarkan aktivitas yang akan, sedang atau yang dilaksanakan oleh manusia yang bergabung di dalam organisasi

Struktur organisasi salah satu variable yang memiliki unsur yang akan diuraikan dalam bagian tersendiri berikut ini. Proses dalam organisasi tersebut. proses organisasi menurut Robbins (1994;89) meliputi:

- a. Hubungan antara peranan, yaitu hubungan formal dalam jalur organisasi antara para anggota sesuai dengan peranan masing-masing.
- b. Pengendalian, yaitu penetapan untuk menilai kemajuan rencana pembandingan hasil yang actual yang di harapkan.

- c. Kordinasi, yaitu proses di manah pemimpin mengembangkan pola yang teratur dari usaha kelompok di antara para bawahannya serta kepastian dan keasatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Pembinaan anggota, yaitu usaha perencana, meliputi keseluruhan organisasi untuk meningkatkan efektifitas dan kesehatan dari organisasi serta pendekatan berencana dalam proses organisasi.
- e. Sosialisasi, yaitu proses penerapan nilaidan tata kerja organisasi pada anggota baru agar mereka berperilaku seperti yang di kehendaki oleh organisasi.

Jadi dapat di simpulkan untuk mencapai tujuan, organisasi sebaiknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya, dengan kata lain dapat juga di katakana bahwa untuk mencapai tujuan organisasi selain di pengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dapat jugah di pengaruhi oleh lingkungan eksternal.

3. Konsep Manajemen

Menurut Manullang (dalam Zulkifli, 2015;4) dapat di lihat dari tiga pengertian yaitu:

- Manajemen sebagai suatu proses
- Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
- Manajemen sebagai ilmu (*silence*) dan sebagai seni (*art*)

Manajemen sebagai suatu proses .melihat bagaimana cara orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu. Pengertian manajemen sebagai suatu proses dapat di lihat dari pengertian menurut:

- *Encyclopedia of the social science*, yaitu suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu di laksanakan dan di awasi .
- Haiman manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang di laksanakan individu untuk mencapai tujuan
- Georgy R Terry, yaitu cara pencapaian tujuan yang telah di tentukan terlebih dnegan melalaui kegiatan orang lain. (dalam Zulkifli, 2015:5)

Manajemen suatu kolektivitas yaitu suatu kumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama, kumpulan orang-orang yang di sebut dengan manajemen, sedangkan orang yang bertanggung jawab yakni manejer.

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat aktivitas manajemen berhubungan dengan prinsip-prinsip dari manajemen. Manajemen yaitu kordinasi semua sumberdaya melaluiperoses perencanaan, peorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang suda di tetapkan.

4. Konsep Pelayanan Publik

Seharusnya pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama : yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan ,pengaturan biasanya merupakan hakikat Negara sebagai Negara yang modren (*legal setate*) sedangkan fungsi pelayanan di kaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare setate*) baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkutkan semua segih kehidupan bermasyarakat,berbangsa dan bernegara.dan pelaksanaannya di percayakan kepada para apratur pemerintahan

dan tentu secara fungsional bertanggung jawab di bidang-bidang fungsi tersebut (Siagian dalam Hardiyansyah, 2011:10)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan terdapat tiga makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang ataupun jasa. Pengertian pelayanan menurut *American marketing association*, seperti di kutip oleh Donald (dalam Ardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dan pada hakekadnya tidaklah berwujud dan tidaklah menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak di kaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah 2011;10) “*service* adalah produk yaitu tidaklah memiliki wujud ,merupakan berlangsung sebentar dan dirasakan dan di alamih. “ artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujudnya atau pun tidak ada bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau pun tidak lah bertahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan.

Secara etimologi pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan /mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat di artikan perihal/cara service/jasa ,sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiyansyah 2011;10), dari uraian tersebut, jadi pelayanan dapat di artikan sebagai aktifitas yang di berikan untuk membantu,

menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dalam beberapa pengertian di atas yang mengenai pelayanan public di atas, di dalam pemerintahan daerah maka pelayanan publik bisa kita simpulkan sebagai suatu pemberian pelayanan ataupun melayani keperluan orang, masyarakat maupun organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi itu, dengan memiliki aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan di tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan, sedangkan penyelenggaraan pelayanan public menurut Bab 1 pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public.

Ada 3 unsur yang penting dalam pelayanan Publik yakni : organisasi pemberi pelayanan, orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan, kepuasan yang di berikan dan diterima oleh penerima pelayanan (pelanggan). Jadi pelayanan public bisa di artikan sebagai pemberian layanan yang memberikan kepuasan orang ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan, dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan . hakikatnya pelayanan kepada masyarakat ia tidak melakukan pelayanan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kereaktifitas demi mencapainya tujuan bersama. (Rasyid dalam Hardiyansyah 2011;15). Pelayanan public yang di berikan aparatur pemerintahan kepada

masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya sebagai pelayan masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis kualitas pelayanan di artikan “sebagai suatu kondisi dinamis di manah berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” (Tjiptono,2004;51).

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang ataupun jasa, pengertian pelayanan menurut American marketing association, seperti di kutip oleh Donal (dalam Hardiyansyah 2011;10) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lainnya memiliki hakikat tidak memiliki wujud tetapi bisa dirasakan dan tidak membuat kepemilikan sesuatu dan tidak mengaitkan kepada produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah 2011;10) *service* merupakan peroduk yang tidak memilih wujud, hanya berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, “artinya *service* merupakan suatu peroduk yang tidak memiliki wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang bisa dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidaklah tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan”.

Pelayanan public (*public service*) dianggap juga memiliki persamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam lingkup

pemerintahan, pelayanan public lebih populer dengan nama pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara kepada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menurut Tjiptono (2011:313) adalah hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ada dua atribut penting yang membentuk sebuah kepuasan pelanggan terhadap jasa yaitu persepsi dan ekspektasi, menurut Zaithaml (1990), ekspektasi konsumen adalah jasa yang diinginkan yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh, sementara itu persepsi konsumen adalah keyakinan menyangkut atribut produk atau jasa, tingkat atribut atau hasil yang diterima (Sperng, Mackenzie & Olshavsky, 1996 dalam Tjiptono 2011:308)

Dalam konsep kualitas pelayanan dapat kita pahami dalam perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu merupakan suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Dalam Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2011:40) kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Kriteria dan atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan public menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:40) antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses

- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lainnya.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac kebersian dan lain-lain.

Organisasi pelayanan public mempunyai ciri-ciri public accountability, di mana setiap warga yang berada di dalam Negara tersebut memiliki hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Memang sangat sulit untuk menilai sebuah kualitas dari suatu pelayanan dan aparaturnya pelaksana pelayanan itu sendiri. Evaluasi berasal dari pengguna pelayanan, yakni elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan public, elemen kedua di dalam analisis ialah suatu kemudahan untuk suatu pelayanan harus di kenal baik terlebih dahulu sebelum melakukan proses ataupun setelah pelayanan itu di berikan.

Dalam menilai suatu kualitas pelayanan dengan melihat pelayan yang selaluh berubah dan berbeda. Ada yang bisa dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas dan tidak mustahil juga sebuah pelayanan tida di anggap berkualitas karenanya, kesepakatan dalam pelayanan yang berkualitas sangat susah di capai. Dengan uraian di atas maka kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu peroduk yang menunjang kemampuan

dalam memenuhi kebutuhan, dan kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43):

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan public, baik yang memberikan pelayanan secara rangsung kepada masyarakat maupun secara tidak langsung wajib menyusun, menetapkan setandar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai suatu tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan pelayanan public tersebut, maka telah di tetapkan peraturan pemerintah Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Setandar Pelayanan.

Ada juga setandar kualitas pelayanan publik menurut peraturan pemerintah Nomor 15 tahun 2014 adalah sebuah tolak ukur yang akan di pergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebuah acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan ke pada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan setandar pelayanan di lakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana, setandar pelayanan yang mudah di mengerti, mudah untuk di ikuti, muda di laksanakan, muda di ukur dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggaraan.

2. Partisipatif, penyusunan setandar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang di atur di dalam setandar dalam pelayanan harus la dapat di laksanakan dan di pertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan setandar pelayanan harus tetap terus di lakukan pembaharuan sebagai upaya peningkatan dari kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, setandar pelayanan haruslah bisa di dapat dengan mudah di akses dengan mudah.
6. Keadilan, setandar pelayanan haruslah menjamin bahwa pelayanan yang dilakukan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda setatus ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan public yang di berikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apa suatu pelayanan public yang di berikan bisa di katakana baik atau buruk. Parasuraman, et al, (1985) dalam Tjiptono (2011:216) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut ada 5 dimensi yang harus untuk melihat tolak ukur kualitas pelayanan public yang di sebut dengan model serqual, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kemodernan peralatan yang di gunakan, daya tarik fasilitas yang di gunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang.
- b. *Reliability* yaitu kemampuan dalam keandalan untuk menyediakan pelayanan yang lebih di janjikan
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* yaitu keramahan serta sopan santun pegawai dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen
- e. *Emphaty* yaitu sikap tegas dan penu perhatian dari pegawai dan dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumen.

Model servqual mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu penilaian servqual pada dimensi konsumen dan dimensi provider, kedua dimensi tersebut menggambarkan kesenjangan antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan konsumen tersebut, hasil penelitian Zauthaml, et.al (1990) menggambarkan adanya 5 kesenjangan atau gap tersebut.

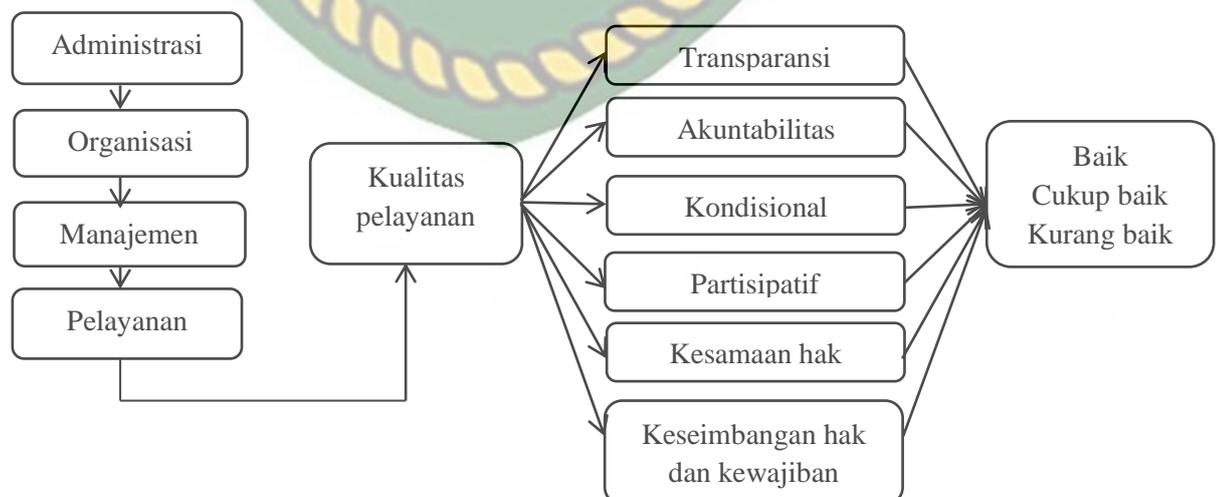
Gap 1 di sebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” dengan dimensi manajemen tingkat atas. Gap 2 di sebut sebagai “kesalahan setandarlisasi kualitas pelayanan”. Gap 3 di sebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan. Gap 4 disebut sebagai ketidak sesuaian antara perjanjian yang di berikan dengan dengan pelayanan yang di berikan. Gep 5 yang disebut juga sebagai kesenjangan jasa yang diperesepsikan dan jasa yang di harapkan. Gap ini

terjadi ketika jasa yang di persepsikan oleh pelanggan tidak konsisten dengan jasa yang di harapkan oleh karenanya sering menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti kualitas jasa yang buruk dan masalah kualitas lainnya seperti citra perusahaan/organisasi penyedia jasa.

B. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan variabel penelitian kemudian diukur dengan teori yang di jadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna, adapun untuk melihat sebagai mana kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, penulis menggunakan konsep Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 di mana ada 6 indikator yakni sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, keadilan atas dasar ini peneliti jadikan indikator dalam penelitian

Gambar II.1: Kerangka Pikiran Tentang Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan



Sumber: Modifikasi Penulis, tahun 2020

C. Konsep Operasional

Untuk memberikan pemahaman agar mudah penelitian, maka perlu adanya beberapa batasan penelitian dan fokus penelitian ini yang di operasionalkan melalui indikator sebagai berikut.

1. Administrasi di definisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas, maka perlulah untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/beberapa orang yang di sebut atasan dan seseorang atau kelompok yang di sebut dengan nama bawahan.
3. Manajemen dapat di simpulkan dari sudut pandang, yaitu sebagai suatu proses penyelenggaraan bermacam-macam kegiatan dalam rangka menetapkan tujuan dan juga sebagai kemampuan atau keterampilan seseorang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan dalam organisasi.
4. Kualitas adalah sebagai suatu kondisi dinamis di mana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
5. Pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur

dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

6. Kualitas Pelayanan Publik merupakan tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan cara penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, muda, terjangkau dan terukur.
7. Pernikahan / perkawinan adalah ikatan lahir dan batin antara seorang peria dan seorang wanita sebagai suami dan istri dengan tujuan untuk membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia yang kelak berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
8. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di Wilayah Kecamatan.
9. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
10. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
11. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

12. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
13. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
14. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

D. Operasional variabel

Operasional variabel penelitian tentang kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Tabel II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Konsep	Variabel	Indikator	Item penelitian	Skala ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di	Kualitas pelayanan	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah untuk diakses - Bersifat terbuka - Mudah dimengerti 	Baik Cukup baik Kurang baik
		Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat dilaksanakan untuk - Dapat untuk di pertanggung jawabkan 	Baik Cukup baik Kurang baik

mana penilaian kualitas di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Ibrahim dalam Hardiyansyah 2011:40)	Kondisional	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah untuk di mengerti - Mudah di ikuti - Muda dilaksanakan - Muda di ukur - Prosedur yang jelas - Biaya terjangkau 	Baik Cukup baik Kurang baik
	Partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> - Melibatkan persepsi masyarakat dalam kinerja pelayanan. - Memperhatikan aspirasi - Memperhatikan kebutuhan - Memperhatikan harapan 	Baik Cukup baik Kurang baik
	Kesamaan Hak	<ul style="list-style-type: none"> - Menjangkau semua masyarakat - Tidak diskriminatif 	Baik Cukup baik Kurang baik
	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kualitas - Peningkatan inovasi 	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber: Data Olahan Penulis 2020

E. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini akan di lakukan pengukuran terhadap variabel penelitian kualitas pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan pengukuhan terhadap indikator variabel penelitian. Adapun pengukuhan variabel ini di lakukan dengan menggunakan persentase (%) dengan tiga kategori penilaian yakni Baik, Cukup Baik, Kurang Baik.

Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, adapun ukuran variabel adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila penilaian terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap kualitas pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan 1%-33%

Sedangkan pengukuhan indikator Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator sederhana berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator sederhana berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang baik : Apabila penilaian terhadap indikator sederhana pada rentang nilai 1%-33%

2. Akuntabilitas

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif berada pada rentang nilai 1%-33%

3. Kondisional

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabel berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabel berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabel berada pada rentang nilai 1%-33%

4. Partisipatif

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator berkelanjutan berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator berkelanjutan berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator berkelanjutan berada pada rentang nilai 1%-33%

5. Kesamaan Hak

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator transparansi berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator transparansi berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator transparansi berada pada rentang nilai 1%-33%

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keadilan berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keadilan berada pada rentang nilai 34%-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keadilan berada pada rentang nilai 1%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah untuk menentukan tipe atau jenis penelitian yang di gunakan untuk menyelidiki, menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena atau masalah bukan pekerjaan yang mudah. Sebab, di samping tidak ada satu tipe penelitian tunggal yang di gunakan untuk meneliti suatu gejala tertentu.

Tipe dari penelitian ini adalah tipe survey deskriptif yang menurut Sugiyono (2012:12) adalah metode yang di gunakan untuk mendapatkan data tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam mengumpulkan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Peneliti bermaksud untuk memberikan hasil analisis dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu di lakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisis.

Kemudian metode dari penelitian ini adalah metode kuantitatif metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:8) dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivesme, dan di gunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Alasannya metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang melibatkan pengambilan data secara statistik sehingga dapat dilakukan perhitungan dan interpretasi yang di sajikan dalam bentuk grafik,

diagram, tabel dan menguji hipotesis sehingga memberikan hasil penelitian yang lebih aktual.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Alasannya yang mengiring peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan adalah karena rendahnya kualitas pelayanan dalam hal pencatatan pernikahan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah 1 orang Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan, 1 orang Tafausaha Rumah Tangga, 1 orang saksi Keluarga Sakinah, 1 orang Operator Sim Kah, 1 Orang Penghulu, 1 orang Saksi Kemasjid, dan 1 orang Saksi pembinaan syari'ah, serta 110 masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang mengurus pernikahan di KUA.

2. Sampel

Peneliti memiliki alasan teoritis atau pertimbangan tertentu dalam menetapkan pegawai Kantor Urusan Agama dan masyarakat kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sebagai responden dalam penelitian ini. Adapun alasannya adalah karena untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan tidak bisa hanya dengan mendengar dari satu pihak saja. Dalam hal ini harus

melibatkan masyarakat sebagai penerima dari pelayanan untuk lebih mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, dalam menentukan jumlah sampel masyarakat kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = tingkat kesalahan sampel (sampling eror) 10%

$$n = \frac{110}{1+110(0,1)^2}$$

$$n = \frac{110}{1+110(0,01)}$$

$$n = \frac{110}{1+1,1}$$

$$n = \frac{110}{1,2}$$

$$n = 52,3$$

$$n = 52$$

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.1: Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala KUA	1	1	100%
2	Tata Usaha dan rumah tangga	1	1	100%
3	Keluarga sakina	1	1	100%
4	Operator sim kah	1	1	100%
5	Kepenghuluan	1	1	100%
6	Kemasjidan	1	1	100%
7	Pembinaan syar'ah	1	1	100%
8	Masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan	110	52	47%
	Jumlah	117	59	

Sumber Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan 2020

Dari sampel untuk penelitian berjumlah 16 orang yang terdiri dari 52 orang masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan yang melakukan pelayanan pencatatan pernikahan, 1 Orang Kepala KUA Kecamatan Bandar Petalangan, 1 Orang Tausaha dan Rumah Tangga, 1 Orang Saksi Keluarga Sakinah, 1 Orang Oprator Sim KAh, 1 Orang Kepenghuluan, 1 Orang Saksi Kemasjid dan 1 Orang Saksi Pembinaan Syari;ah.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang peneliti gunakan ialah teknik sensus untuk Kepala Kantor Urusan Agama dan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Teknik Sensus menurut Sugiyono (2012:62) yaitu semua anggota populasi di jadikan sampel. Di mana keseluruhan dari jumlah populasi penulis jadikan sebagai responden, hal ini dikarenakan jumlah populasi relatif sedikit yang dimiliki jam kerja yang jelas, sehingga muda

untuk ditemui guna pengumpulan data dalam penelitian ini sementara itu untuk masyarakat yang sedang melakukan pengurusan surat Pencatatan Nikah dengan menggunakan teknik purposive sampling,

Dimana teknik purposive sampling menurut Sugiyono (2012;64) pengertiannya adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang di peroleh nantinya bisa lebih representative, dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki oleh peneliti maka peneliti menetapkan responden sebanyak 52 orang di ambil dari masyarakat yang merupakan masyarakat yang berdomisili di Desa Angkasa, Desa Sialang Godang yang berada di Kecamatan Bandar Petalangan.

E. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan dari situasi aktual dari peristiwa-peristiwa yang terjadi, data atau sumber primer antara lainnya meliputi dokumen historis dan legal, hasil dari suatu eksperimen dan statistik, lembaga-lembaga penulisan kreatif dan objek-objek lainnya.

Data primer Yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden, yang mana data ini terdiri dari identitas responden berisi jenis kelamin, umur, masa kerja, Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan kabupaten Pelalawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di kumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber yang tersedia sebelum penelitian di lakukan, yakni seperti

data yang di peroleh dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan yang terdiri dari , gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan , uraian tugas, dan fungsi (Tupoksi) serta visi dan misi, dan struktur organisasi tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden, Dalam penelitian ini, responden yang diberikan kuesioner adalah masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan yang melakukan Pelayanan Pengurusan Pencatatan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Pertanyaan yang di berikan melalui kuesioner berkaitan langsung dengan indikator variabel penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapat oleh peneliti lebih jelas dan lebih akurat serta mendalam. Dan kemudian, teknik ini juga sangat bermanfaat jika di terapkan pada informan atau orang atau responden yang dianggap banyak tahu tentang masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.

Dan peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama, Penghulu dan saksi Keluarga Sakinah sebagai sumber informasi yang menjembatani peneliti pada para bawahannya itu pegawai Kantor Urusan Agama dan masyarakat, hal-hal yang di wawancara terkait pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama dalam hal pelayanan terutama dalam hal Pencatatan Pernikahan selanjutnya di hubungkan oleh peneliti dengan keterangan yang diberikan oleh beberapa masyarakat.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian yaitu Kepala dan Pegawai Kantor Urusan Agama serta Masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen. Baik foto, rekaman, dan lain-lain. Namun tidak bisa semua berkaitan dengan indikator variabel bisa didokumentasikan,

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012;147) statistik deskriptif adalah statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisis ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian suatu analisis yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta di lapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku pada objek serta di sajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kecamatan Bandar Petalangan

1. Geografis Kecamatan Bandar Petalangan

Kecamatan Bandar Petalangan terletak di bagian tengah wilayah Kabupaten Pelalawan dan berbatasan langsung dengan Kecamatan Bunut, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan Kerumutan, dan Kecamatan Teluk Meranti. Kecamatan Bandar Petalangan merupakan wilayah pemekaran dari wilayah induk yaitu Kecamatan Bunut.

Kecamatan Bandar Petalangan memiliki luas 372,55 km² atau sekitar 2,68 persen dari total wilayah Kabupaten Pelalawan. Sebagian wilayah adalah daratan (99,31 persen). Sedangkan wilayah daratan banyak digunakan untuk perkebunan kelapa sawit (52,70 persen) dan hutan rawa (17,16 persen). Menurut komposisi pemanfaatan lahan selain untuk perkebunan terdapat hutan belukar yang mencapai 8.573 ha. Disusul kemudian hutan rawa yang mencapai 5.929 ha. Selain itu hutan akasia sebagai salah satu hutan industri mencapai luas 551 ha.

Kecamatan Bandar Petalangan terletak lebih kurang 110 km dari pusat ibukota Propinsi Riau dan lebih kurang 45 km dari Pusat Ibukota Kabupaten Pelalawan. Adapun Kecamatan Bandar Petalangan berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kecamatan Pangkalan Kuras dan Kecamatan Bunut.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pangkalan Lesung.
- Sebelah Barat : Kecamatan Pangkalan Kuras.

- Sebelah Timur : Kecamatan Teluk Meranti dan Kecamatan Kerumutan.

2. Topologi

Wilayah Kecamatan Bandar Petalangan berdataran rendah dengan rasion ketinggian kurang dari 200 M di atas permukaan air laut, daratannya dapat dikatakan dibelah oleh anak sungai Kampar yang bermuara ke Selat Melaka. Yang mana dapat berfungsi sebagai sarana perhubungan, irigasi, dan Air Minum. Kecamatan Bandar Petalangan daratannya berbukit dan bergelombang yang terdiri dari Organosol (Hostosal) yaitu tanah yang mengandung bahan Organik.

Bentuk wilayah, tinggi tempat, topologi dan kedudukan wilayah terhadap khatulistiwa menjadikan iklim Kecamatan Bandar Petalangan beriklim tropis, temperature antara 22°C – 32° dengan kelembaban nisbi antara 80 – 88% dan curah hujan rata-rata $2.598 \text{ M}^2/\text{tahun}$.

3. Monografi

Kecamatan Bandar Petalangan terdiri dari 11 Desa dan 1 Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Rawang Empat
2. Desa Kuala Semundam.
3. Desa Lubuk Keranji.
4. Desa Tambun.
5. Desa Lubuk Terap.
6. Desa Angkasa.
7. Desa Sialang Godang.
8. Desa Terbangiang.
9. Desa Lubuk Raja.

10. Desa Air Terjun.

11. Desa Sialang Bungkok.

12. Desa Lubuk Keranji Timur.

Kecamatan Bandar Petalangan terbagi dalam 11 desa dan 1 kelurahan, yaitu Kelurahan Rawang Empat yang merupakan ibukota kecamatan Bandar Petalangan. Kecamatan Bandar Petalangan terbagi dalam 34 dusun, 54 rukun warga (RW) dan 123 rukun tetangga (RT). Desa dengan jarak terjauh antara ibukota desa/kelurahan dan ibukota kecamatan adalah Desa Terbangiang dengan jarak 238 km, kemudian diikuti Desa Tambun dengan jarak 21 km. Sedangkan jarak desa yang terdekat dengan ibukota Kecamatan Bandar Petalangan adalah Desa Sialang Godang (3 km) dan Desa Air Terjun (4 km).

Kecamatan Bandar Petalangan mempunyai potensi yang bisa dikembangkan :

1. Perkebunan Kelapa Sawit.
2. Pertanian.

Salah satu ciri demografi di Indonesia adalah penyebaran penduduk yang tidak merata. Sampai Desember 2020 tercatat jumlah penduduk Kecamatan Bandar Petalangan hasil proyeksi yang dilakukan oleh BPS Pelalawan adalah sebanyak 13.407 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki 6.904 jiwa dan perempuan 6.503 jiwa. Secara keseluruhan penduduk laki-laki lebih banyak dibanding penduduk perempuan.

Tabel. IV.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Bandar Petalangan Tahun 2020

No.	Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1	Rawang Empat	743	698	1.441
2	Kuala Semundam	413	370	783
3	Lubuk Keranji	502	508	1.010
4	Tambun	383	356	739
5	Terbangiang	1.023	921	1.944
6	Lubuk Terap	701	620	1.321
7	Angkasa	1.183	1.127	2.310
8	Sialang Godang	957	904	1.861
9	Lubuk Raja	448	407	855
10	Sialang Bungkok	257	277	534
11	Lubuk Keranji Timur	520	522	1.042
12	Air Terjun	517	491	1.008
	Jumlah	6.904	6.503	13.407

Sumber : Kantor Camat Bandar Petalangan, 2021.

4. Tenaga Kerja

Sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk, komposisi penduduk usia kerja juga akan mengalami peningkatan. Keadaan tersebut jika tidak diimbangi dengan ketersediaan lapangan pekerjaan yang memadai akan mengakibatkan meningkatnya angka pengangguran. Hasil pendataan terakhir jumlah angkatan kerja di Kecamatan Bandar Petalangan sebesar 7.430 jiwa.

5. Pendidikan

Pendidikan mempunyai peranan penting bagi suatu bangsa dan merupakan suatu sarana untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan manusia. Kualitas sumber daya manusia sangat tergantung dari kualitas pendidikan. Guna meningkatkan kualitas pendidikan ini dibutuhkan sarana pendidikan dan penyediaan guru yang memadai.

Secara umum prasarana gedung sekolah di Kecamatan Bandar Petalangan telah tersedia disetiap Desa/Kelurahan dari SD sampai SMU. Selain tersedianya

sarana pendidikan berupa gedung sekolah, keberhasilan pembangunan pendidikan juga ditentukan oleh ketersediaan tenaga pengajar atau guru.

Tabel. IV.2. Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Bandar Petalangan

No.	Desa/Kelurahan	Sarana Pendidikan				
		TK/ PAUD	SD	SLTP	SLTA	PT
1.	Rawang Empat	1	1	1	1	-
2.	Kuala Semundam	1	1	-	-	-
3.	Lubuk Keranji	1	1	-	-	-
4.	Tambun	1	1	1	-	-
5.	Terbangiang	1	1	1	-	-
6.	Lubuk Terap	1	1	-	-	-
7.	Angkasa	1	1	-	-	-
8.	Sialang Godang	1	-	-	-	-
9.	Lubuk Raja	1	1	-	-	-
10.	Sialang Bungkok	1	1	-	-	-
11.	Lubuk Keranji Timur	1	-	-	-	-
12.	Air Terjun	1	1	-	-	-
Jumlah		12	10	3	1	-

Sumber : Kantor Camat Bandar Petalangan, 2020.

B. Kantor Urusan Agama Bandar Petalangan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang terletak di Desa Rawang Empat Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Adapun struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.



Sumber: Kantor KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan tahun 2020

Jenis-jenis pelayanan KUA di kecamatan Bandar Petalangan:

- p. Pencatatan Nikah
- q. Pencatatan Rujuk
- r. Rekomendasi Nikah
- s. Duplikasi akte Nikah
- t. Pendaftaran bukti nikah
- u. Legalisasi kutipan akat nikah
- v. Kursus calon pengantin
- w. Konseling rumah tangga
- x. Penerbitan akta ikrar wakaf
- y. Konsultasi zakat
- z. Konsultasi waris/hibah
- aa. Konsultasi produk halal

bb. Bimbingan kemasjidan

cc. Hisab dan rukhiya

dd. Bimbingan manasik haji



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada penelitian ini sebelum menganalisis lebih lanjut tentang masalah penelitian yakni kualitas pelayanan, maka terlebih dahulu dipaparkan identitas responden yang menjadi sumber data penelitian.

1. Usia Responden

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran angket yang telah diajukan kepada 26 orang responden, maka dapat diketahui usia para responden tersebut. Setelah usia responden dipilih dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok usia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1 : Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Pegawai KUA		Masyarakat Bandar Petalangan	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	< 20 Tahun	-	-	1	1,9%
2	21 – 30 Tahun	-	-	12	23,1%
3	31 – 40 Tahun	3	50,0%	13	25,0%
4	41 – 50 Tahun	1	16,7%	17	32,7%
5	> 51 Tahun	2	33,3%	9	17,3%
Jumlah		6	100%	52	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas jelaslah bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21 – 50 tahun. Dengan demikian, maka dapat dikatakan

bahwa responden pada penelitian ini berada tingkat usia yang dewasa dan produktif.

2. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden, maka berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 : Keadaan responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Pegawai KUA		Masyarakat Bandar Petalangan	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	4	66,7%	22	42,3%
2	Perempuan	2	33,3%	30	57,7%
Jumlah		6	100%	52	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden paling banyak berasal dari jenis kelamin perempuan yakni 32 orang yang terdiri dari pegawai KUA sebanyak 2 orang dan masyarakat 30 orang. Sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 26 orang yang berasal dari pegawai KUA sebanyak 4 orang dan masyarakat sebanyak 22 orang.

3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Selanjutnya diuraikan tingkat pendidikan responden yang terdiri dari 58 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 : Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Pegawai KUA		Masyarakat Bandar Petalangan	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	SD	1	16,7%	10	19,2%
2	SMP	-	-	8	15,4%
3	SMA/SMK	-	-	21	40,4%
4	S-1	5	83,3%	13	25,0%
Jumlah		6	100%	52	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel yang dipaparkan di atas memberikan penjelasan bahwa seluruh responden memiliki latar belakang yang berbeda-beda mulai paling rendah SD sampai yang paling tinggi S-1. Jumlah pendidikan paling banyak berasal dari tamatan SMA/SMK yakni 21 orang, tamatan S-1 yakni berjumlah 18 orang terdiri dari 5 orang pegawai KUA dan 13 orang masyarakat, kemudian diikuti tamatan SD yakni sebanyak 11 orang berasal dari pegawai KUA 1 orang dan masyarakat 10 orang, terakhir tamatan SMP sebanyak 8 orang.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos (1990:27) mendefinisikan pelayanan yaitu: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandar

Petalangan Kabupaten Pelalawan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti ingin melihat kualitas pelayanan yang diberikan instansi KUA dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

1. Transparansi

Transparansi yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dengan demikian transparansi merupakan keterbukaan dan kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan dan memperoleh pelayanan dari pemerintah dalam hal ini pelayanan pencatatan akta nikah.

Untuk lebih jelas mengenai indikator transparansi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Transparansi (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Mudah untuk diakses	5	1	0	6
2	Bersifat terbuka	6	0	0	6
3	Mudah dimengerti	5	1	0	6
Jumlah		16	2	0	18
Rata-rata		5	1	0	6
Persentase		83,3%	16,7%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa transparansi yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah baik. Di mana sebagian besar responden

telah memberikan tanggapan baik pada indikator transparansi sebesar 83,3%. Tanggapan dilihat dari mudahnya masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan, pelayanan yang diberikan secara terbuka, dan alur pelayanan yang mudah dimengerti.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah telah dilakukan secara terbuka, mudah, dan bisa dimengerti. Dengan demikian transparansi dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai transparansi pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Transparansi (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Mudah untuk diakses	7	45	0	52
2	Bersifat terbuka	7	45	0	52
3	Mudah dimengerti	7	45	0	52
Jumlah		21	125	0	156
Rata-rata		7	45	0	52
Persentase		13,5%	86,5%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Tanggapan yang diberikan masyarakat sebagaimana telah didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran tentang transparansi pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan cukup mudah diakses, bersifat terbuka dan mudah dimengerti oleh masyarakat pengurusnya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa transparansi pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Sekarang dengan cara online akses simkah. Kemenag.go.id atau dengan datang langsung ke KUA. Saat pendaftaran nikah maupun sedang melakukan ijab Kabul nikah tidak ada yang di sembunyikan selalu terbuka. Adapun persyaratan pencatatan nikah yakni: 1. NA Dari kepala desa 2. jikalau usia catin belum sampai 21 tahun di lengkapi dengan surat izin orang tua 3. Fotocopy KTP-E 1 Lembar 4. Fotocopy KK 1 Lembar 5. Fotocopy KTP Wali satu lembar 6. Fotocopy KTP saksi 2 orang satu-satu lembar 7. Pasfoto latar biru 2x3: 4 lembar, 4x6: Lembar pasfoto di copy di flesdis atau CD 8. Rekomendasi pinda nikah jika pasangan di luar kecamatan. 9. Asli akta cerai jika janda/duda. 10. Surat keterangan kematian (N6) jika janda/duda mati di kepala desa. 11. bahan kami terima selambat-lambatnya 10 hari sebelum pernikahan. (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan di atas diketahui bahwa pelayanan pencatatan nikah mudah untuk diakses oleh siapa saja melalui pelayanan digital atau Online pada situs Kemenag.go.id dan juga bisa langsung datang ke KUA. Dengan demikian semua pelayanan pencatatan akta nikah dilakukan secara terbuka, mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat

sehingga dapat dikatakan bahwa KUA dalam memberikan pelayanan sudah transparansi.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah transparansi. Di mana semua prosedur pelayanan disampaikan secara terbuka oleh pegawai KUA pada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan bisa juga memperoleh informasi melalui situs resmi Kemenag mengenai proses dan persyaratan pelayanan yang diperlukan untuk pencatatan akta nikah.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah cukup transparansinya, sehingga dengan pelayanan yang transparansi memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian akuntabilitas merupakan pelayanan pencatatan akta nikah yang dapat dilaksanakan oleh pegawai yang ditunjuk dan bisa dipertanggungjawabkan sesuai tugas dan fungsi. Sementara dari segi masyarakat akuntabilitas ini dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti serta dijalani pada saat melakukan proses pengurusan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA.

Untuk lebih jelas mengenai indikator akuntabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Akuntabilitas (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Dapat untuk dilaksanakan	5	1	0	6
2	Dapat untuk dipertanggung jawabkan	6	0	0	6
Jumlah		11	1	0	12
Rata-rata		5	1	0	6
Persentase		83,3%	16,7%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah baik. Di mana sebagian besar responden telah memberikan tanggapan baik pada indikator akuntabilitas sebesar 83,3%. Tanggapan dilihat dari pelayanan pencatatan akta nikah dapat dilaksanakan dan dapat untuk dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah dapat dilaksanakan atau dijalankan oleh siapa saja dan semua pelayanan yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan. Dengan demikian akuntabilitas dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai akuntabilitas pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti

mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Akuntabilitas (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Dapat untuk dilaksanakan	13	39	0	52
2	Dapat untuk dipertanggung jawabkan	12	40	0	52
Jumlah		25	79	0	104
Rata-rata		13	39	0	52
Persentase		25%	75%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Tanggapan yang diberikan masyarakat sebagaimana telah didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran tentang indikator akuntabilitas pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan pencatatan akta nikah dapat dengan mudah untuk dilaksanakan dan dapat untuk dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, maka bisa dikatakan bahwa akuntabilitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah berjalan dengan cukup baik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Orang yang sudah masuk umur boleh menikah, orang beragama, berakal sehat. Jenis atau bentuk pelayanan pencatatan nikah yang bisa dipertanggungjawabkan KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yakni Pencatatan nikah, Pencatatan rujuk, Rekomendasi nikah, Duplikat akte nikah, Pendaftaran bukti nikah, Legalisir kutipan akad nikah, Kursus calon pengantin, Konseling rumah tangga, Pernerbitan akta ikrar nikah, Konsultasi wakaf, dan Konsultasi waris/hibah (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Informasi yang disampaikan informan di atas jelas memberikan gambaran bahwa pelaksanaan pelayanan pencatatan akta nikah dapat dilaksanakan bila pemohon atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Ada beberapa pelayanan pencatatan akta nikah yang diberikan di KUA Bandar Petalangan salah satunya pencatatan akta nikah.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah dilakukan dengan akuntabilitas. Di mana masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan memenuhi semua persyaratan mendapat pelayanan yang sama dan jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah cukup akuntabilitas, sehingga dengan pelayanan yang akuntabilitas memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani.

3. Kondisional

Kondisional dalam penelitian ini yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap

berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dengan demikian indikator kondisional pada pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan dapat dilihat dari kemudahan untuk dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, proses yang jelas, dan biaya yang terjangkau.

Untuk lebih jelas mengenai indikator kondisional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kondisional (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Mudah untuk dimengerti	4	2	0	6
2	Mudah diikuti	5	1	0	6
3	Mudah dilaksanakan	3	3	0	6
4	Mudah diukur	4	2	0	6
5	Prosedur yang jelas	6	0	0	6
6	Biaya terjangkau	6	0	0	6
Jumlah		28	8	0	36
Rata-rata		5	1	0	6
Persentase		83,3%	16,7%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kondisional tentang KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah baik. Di mana sebagian besar responden telah memberikan tanggapan baik pada indikator kondisional sebesar 83,3%. Tanggapan dilihat dari pelayanan yang mudah untuk dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, prosedur yang jelas, dan biaya terjangkau.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah bisa diperoleh siapa saja, dikarenakan adanya kemudahan pelayanan yang bisa dimengerti. Dengan demikian kondisional dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai kondisional tentang pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kondisional (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Mudah untuk dimengerti	14	38	0	52
2	Mudah diikuti	36	16	0	52
3	Mudah dilaksanakan	29	23	0	52
4	Mudah diukur	23	29	0	52
5	Prosedur yang jelas	19	33	0	52
6	Biaya terjangkau	12	40	0	52
Jumlah		135	177	0	312
Rata-rata		12	40	0	52
Persentase		19,2%	80,8%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data tabel di atas memberikan gambaran tentang tanggapan responden atas indikator kondisional pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan

telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, prosedur yang jelas, dan biaya yang terjangkau. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa kondisional pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah berjalan dengan cukup baik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Prosedur pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yakni: Mendatangi ketua RT untuk mengurus surat pengantar ke kelurahan atau kantor desa, Mendatangi kelurahan untuk mengurus surat pengantar nikah ke KUA, Jika pernikahan kurang dari 10 hari kerja dari waktu pendaftaran, harus minta dispensasi dari kecamatan, Datang ke KUA dan membayar biaya akad nikah jika lokasinya di luar KUA dan di luar jam kerja KUA, Menyerahkan seluruh dokumen ke petugas KUA. Pembayaran dilakukan via bank ke kas Negara, Menyerahkan bukti pembayaran ke KUA, Mendatangi KUA tempat akad nikah untuk melakukan pemeriksaan surat-surat dan data calon pengantin serta wali nikah, Menentukan akad nikah sesuai dengan tempat dan waktu yang telah disetujui. Jika menikah di kantor KUA, bisa dilakukan saat itu juga atau hari lain yang sudah ditentukan. Sekarang pelayanan sudah menggunakan online, jika ada yang tidak paham akan di ajarkan oleh staf yang ada di kantor. Seluruh persyaratannya untuk mendaftar nikah sudah ditempelkan di setiap dinding bagian luar kantor, agar lebih muda masyarakat melihat nya, dan situs web untuk pendaftaran nikah secara onlen juga sudah kami tempelkan. kualitas pelayanan bukan lah bersifat permanen melainkan fleksibel dapat berubah kapanpun jadi kami akan selaluh meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. staf yang ada akan menjelaskan bagaimana melakukan pendaftaran nikah secara onlen , jika memang tidak bisa mereka akan mengisihkannya agar tidak ada kesalahan data , jilkah sudah siap pun akan di periksa lagi oleh staf dan dalam 10 hari menjelang ijab Kabul staf akan memeriksa ada kah yang kurang berkas yang di masukkan di situs makah jika ada catin akan di hubungih lagi untuk memperbaiki nya. Biaya atas pelayanan pencatatan nikah Nikah di balai/KUA di jam kantor Rp0,0, Nikah di luar balai bagi yang tidak mampu dan terkenah bencana alam Rp 0,0, Nikah di luar balai Rp. 600.000, Nikah di luar jam kerja Rp. 600.000. Masyarakat menilai

pelayanan sudah cukup baik, dan kami akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Informasi di atas diketahui bahwa pelayanan pencatatan nikah mudah untuk diakses oleh siapa saja melalui pelayanan digital atau Online pada situs Kemenag.go.id dan juga bisa langsung datang ke KUA. Dengan demikian semua pelayanan pencatatan akta nikah dilakukan secara terbuka, mudah dipahami dan dimengerti, proses pelayanan yang jelas dan biaya yang ditetapkan terjangkau dan sesuai ketentuan yang ada.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat, persyaratan yang mudah untuk diikuti, waktu pelayanan yang bisa diukur, prosedur pelayanan yang jelas dan biaya yang ditentukan masih terjangkau.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah berjalan cukup kondisional, sehingga dengan pelayanan yang ada mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani.

4. Partisipatif

Partisipatif dalam penelitian ini yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian indikator partisipatif merupakan pemberian pelayanan pencatatan akta nikah yang

melibatkan persepsi, memperhatikan aspirasi, memperhatikan kebutuhan, dan memperhatikan harapan masyarakat.

Untuk lebih jelas mengenai indikator partisipatif dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Partisipatif (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Melibatkan persepsi masyarakat dalam kinerja pelayanan	4	2	0	6
2	Memperhatikan aspirasi	3	3	0	6
3	Memperhatikan kebutuhan	3	3	0	6
4	Memperhatikan harapan	3	3	0	6
Jumlah		13	11	0	24
Rata-rata		3	3	0	6
Persentase		50%	50%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa indikator partisipatif yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Di mana sebagian besar responden telah memberikan tanggapan baik pada indikator partisipatif sebesar 50%. Tanggapan dilihat dari adanya melibatkan persepsi masyarakat dalam meningkatkan kinerja, memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan pencatatan akta nikah.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah telah memperhatikan kritikan dan saran dari masyarakat, sehingga mutu pelayanan terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian partisipatif dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori cukup baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai partisipatif pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Partisipatif (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Melibatkan persepsi masyarakat dalam kinerja pelayanan	10	42	0	52
2	Memperhatikan aspirasi	26	26	0	52
3	Memperhatikan kebutuhan	13	39	0	52
4	Memperhatikan harapan	22	30	0	52
Jumlah		71	137	0	208
Rata-rata		18	34	0	52
Persentase		34,6%	65,4%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Tanggapan yang diberikan masyarakat sebagaimana telah didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran tentang partisipatif pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan telah melibatkan persepsi, aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah berjalan dengan cukup baik sebagaimana yang diharapkan dengan melibatkan partisipatif dari masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Kami selalu merespon setiap kritik maupun keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang kami lakukan, dan akan selaluh meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan mendengarkan pendapat maupun kritikan dari masyarakat, jadi kami akan selaluh meningkatkan kualitas pelayanan ke yang sangat baik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan di kantor KUA ini. Tidak ada masyarakat yang mengeluh karena biaya pernikahan, jika tidak ada biaya untuk pernikahan silahkan datang ke kantor KUA di saat jam nikah makah nika tidak akan dikenakan biaya, atau dia orang yang tidak mampu atau sedang terkena bencana alam makah biaya juga tidak akan dikenakan atau Rp 0.0. Sekarang sudah ada situs onlen pendaftaran nikah jadi sudah di permudahkan, jika tidak mengerti maka setaf akan membantu anda untuk mengisinya. (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Informasi di atas memberikan penjelasan bahwa pegawai KUA Bandar Petalangan selalu merespon setiap kritik maupun keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan pendapat maupun kritikan dari masyarakat, pegawai berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik untuk memerikan kepuasan kepada masyarakat.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah menyediakan kotak saran dan kritikan atas pelayanan yang diberikan. Melalui kotak saran dan kritikan, dapat dijadikan tolak ukur penilaian atas pelayanan yang diberikan dan dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan masyarakat.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan pada indikator partisipatif telah berada pada kategori cukup baik. Di mana KUA Bandar Petalangan dengan terbuka menerima saran dan kritikan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui kotak saran dan juga penyampai secara langsung kepada pegawai KUA.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam penelitian ini yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Dengan demikian indikator kesamaan hak merupakan pemberian pelayanan pencatatan akta nikah yang mampu menjangkau seluruh masyarakat yang membutuhkan dan bersifat adil tidak diskriminatif.

Untuk lebih jelas mengenai indikator kesamaan hak dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesamaan Hak (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Menjangkau semua masyarakat	6	0	0	6
2	Tidak diskriminatif	6	0	0	6
Jumlah		12	0	0	12
Rata-rata		6	0	0	6
Persentase		100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kesamaan hak yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah baik. Di mana sebagian besar responden telah memberikan tanggapan baik pada indikator kesamaan hak sebesar 100%. Tanggapan dilihat dari pelayanan yang diberikan telah menjangkau seluruh masyarakat dan pelayanan bersifat adil tidak diskriminatif.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah dilakukan secara adil, sehingga pelayanan pencatatan akta nikah dapat dilakukan oleh siapa saja yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Dengan demikian kesamaan dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai kesamaan hak pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta

nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kesamaan Hak (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Menjangkau semua masyarakat	12	40	0	52
2	Tidak diskriminatif	20	32	0	52
Jumlah		32	72	0	104
Rata-rata		16	36	0	52
Persentase		30,8%	69,2%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Tanggapan yang diberikan masyarakat sebagaimana telah didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran tentang indikator kesamaan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan telah menjangkau seluruh masyarakat dan bersifat adil tidak diskriminatif. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah memperhatikan kesamaan hak warga negara tanpa membedakan-bedakan, sehingga seluruh masyarakat diberikan pelayanan yang sama dalam proses pencatatan akta nikah.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Kami menjangkau seluruh warga kami saat melakukan pernikahan di rumah cantin, dengan pernikahan yang di lakukan di rumah cantin kami selalu bersosialisasi dan banyak masyarakat yang langsung bertanya

kepada kami persyaratan ataupun prosedur pernikahan pada saat itu. Kami melakukan pernikahan menurut prosedurnya dan tidak ada bedanya dia orang kaya ataupun orang susah semuanya sama akan kami layani dengan sebaik-baiknya. (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan di atas diketahui bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah menjangkau seluruh masyarakat di Kecamatan Bandar Petalangan dan bersifat adil. Di mana seluruh masyarakat saat akan melakukan pernikahan di rumah cantin, pegawai atau penghulu dari KUA selalu bersosialisasi mengenai persyaratan ataupun prosedur pernikahan.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa KUA Bandar Petalangan telah memberikan kesempatan yang sama kepada warga negara terutama masyarakat yang ada di kecamatan Bandar Petalangan untuk mendapatkan pelayanan pencatatan akta nikah dan tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya. Semua masyarakat yang telah memenuhi persyaratan akan dilayani sesuai prosedur yang ada dan penghulu selalu mengikuti permintaan masyarakat untuk menikah di rumah atau di KUA.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah memberikan kesempatan yang sama kepada warga negara, sehingga dengan pelayanan yang ada mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat di Kecamatan Bandar Petalangan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan demikian keseimbangan hak dan kewajiban merupakan adanya peningkatan kualitas dan inovasi dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah yang lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Untuk lebih jelas mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Pegawai KUA)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Peningkatan kualitas	6	0	0	6
2	Peningkatan inovasi	5	1	0	6
Jumlah		11	1	0	12
Rata-rata		5	1	0	6
Persentase		83,3%	16,7%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Data yang tertuang pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa indikator keseimbangan hak dan kewajiban yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah baik. Di mana sebagian besar responden telah memberikan tanggapan baik pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban sebesar 83,3%. Tanggapan dilihat dari adanya peningkatan kualitas dan inovasi atas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan di KUA Bandar Petalangan.

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan pegawai KUA Bandar Petalangan di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah telah memiliki kualitas yang semakin baik dan terus berbenah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pencatatan akta nikah. Dengan demikian keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan pencatatan nikah dapat dikatakan telah berada pada kategori baik.

Kemudian untuk mendapatkan data yang lebih menggambarkan lagi mengenai keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan pencatatan akta nikah, maka peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan. Adapun tanggapan yang disampaikan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Peningkatan kualitas	24	28	0	52
2	Peningkatan inovasi	16	36	0	52
Jumlah		40	64	0	104
Rata-rata		20	32	0	52
Persentase		38,5%	61,5%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik			

Sumber : Data Penelitian, 2021

Tanggapan yang diberikan masyarakat sebagaimana telah didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran tentang keseimbangan hak dan kewajiban atas pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah cukup baik. Di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa

pelayanan yang diberikan sudah semakin baik dan adanya inovasi atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan telah berjalan dengan cukup baik sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis, SH selaku Kepala KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan diperoleh informasi yakni:

Kami melakukan pelayanan dengan sebaik baiknya, jikah ada keluhan akan kami dengarkan dan akan kami perbaiki dengan baik pelayanan jika kurang memuaskan. Pengaruh dari tempat terjadinya interaksi pelayanan juga sangat kami perhatikan tempat yang layak dan nyaman akan membuat pelayanan menjadi baik. Kami selaluh melakukan komunikasi terhadap masyarakat jika mereka melakukan kritikan akan kami dengarkan dimana kurangnya pelayanan kami, dan kami akan memperbaiki pelayanan kami menjadi sangat baik lagi. (Wawancara pada hari Senin, tanggal 06 September 2021, pukul 09,45 Wib, bertempat di Ruang Kepala KUA Bandar Petalangan)

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan di atas diketahui bahwa pelayanan pencatatan nikah terus ditingkatkan secara kualitas dengan mengedepankan inovasi-inovasi terbaru. Di mana pelayanan bisa dilakukan secara langsung maupun Online dalam pencatatan akta nikah. Sedangkan untuk proses akad nikah bisa dilakukan di rumah catin maupun di ruang pernikahan yang ada di KUA, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik.

Hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah peneliti laksanakan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan telah ada 2 jenis pelayanan yang diberikan yakni pelayanan administrasi secara langsung dan secara Online melalui situs Kemenag yang ada. Kemudian dalam pelayanan akad nikah telah disediakan ruang khusus pernikahan

di kantor KUA dan juga penghulu bisa menghadiri akad nikah di rumah calon pengantin.

Dengan demikian dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban, sehingga dengan pelayanan yang seimbang antara hak dan kewajiban akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani.

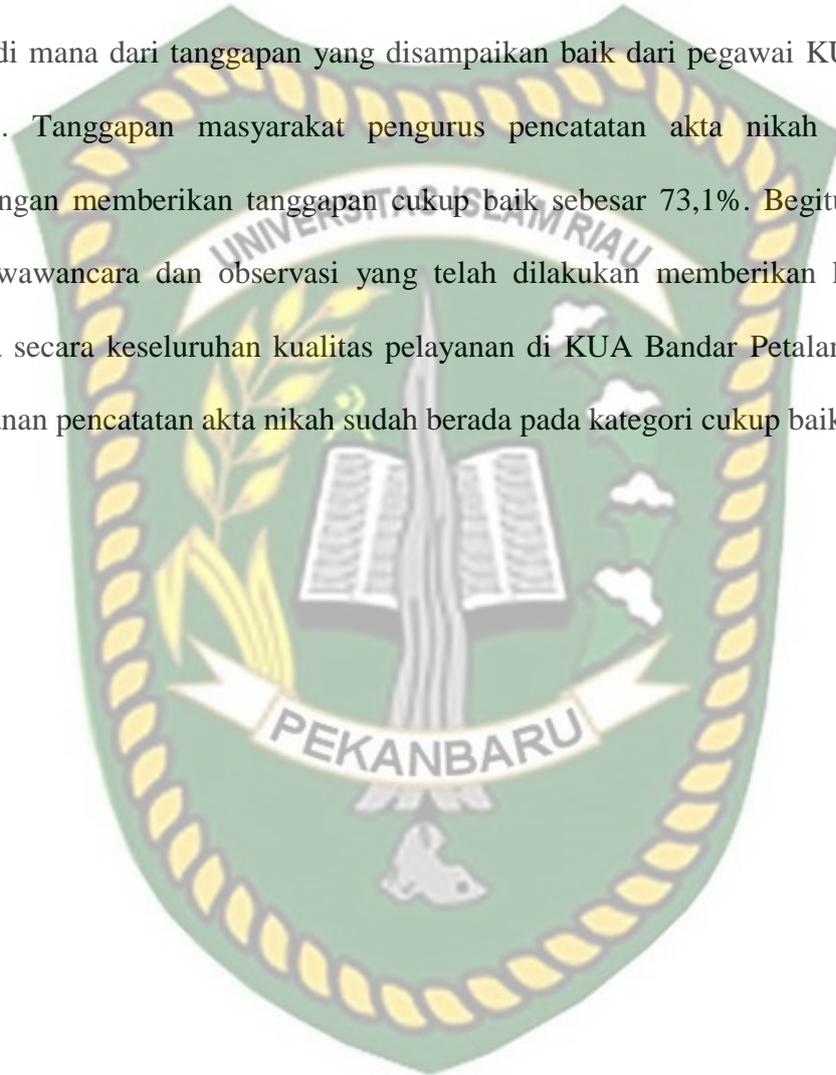
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian di atas, maka dapat ditampilkan tabel rekapitulasi sebagai kumpulan dari hasil tanggapan responden atas pertanyaan pada masing-masing indikator yang diteliti. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Indikator	Pegawai KUA				Masyarakat Bandar Petalangan			
		Pilihan Jawaban			Jumlah	Pilihan Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB		B	CB	KB	
1	Transparansi	5	1	0	6	7	45	0	52
2	Akuntabilitas	5	1	0	6	13	39	0	52
3	Kondisional	5	1	0	6	12	40	0	52
4	Partisipatif	3	3	0	6	18	34	0	52
5	Kesamaan Hak	6	0	0	6	16	36	0	52
6	Keseimbangan hak dan kewajiban	5	1	0	6	20	32	0	52
Jumlah		29	7	0	36	86	226	0	312
Rata-rata		5	1	0	6	14	38	0	52
Persentase		83,3%	16,7%	0%	100%	26,9%	73,1%	0%	100%
Kategori Penilaian		Cukup Baik							

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah telah berada pada kategori cukup baik. di mana dari tanggapan yang disampaikan baik dari pegawai KUA sebesar 83,3%. Tanggapan masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di Bandar Petalangan memberikan tanggapan cukup baik sebesar 73,1%. Begitu juga dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan memberikan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di KUA Bandar Petalangan dalam pelayanan pencatatan akta nikah sudah berada pada kategori cukup baik.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di kemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di KUA Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah telah berada pada kategori cukup baik. Di mana dari tanggapan yang disampaikan baik dari pegawai KUA sebesar 83,3%, sedangkan masyarakat pengurus pencatatan akta nikah di Bandar Petalangan memberikan tanggapan cukup baik sebesar 73,1%. Hasil ini dilandasi dari penilaian atas indikator penelitian yang telah ditetapkan yakni:

- 1) Transparansi yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan cukup sudah baik. dikarenakan cukup mudah masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan, pelayanan yang diberikan secara terbuka, dan alur pelayanan yang mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Di mana pelayanan pencatatan akta nikah dapat dilaksanakan dan dapat untuk dipertanggungjawabkan.
- 3) Kondisional tentang KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Di mana dari

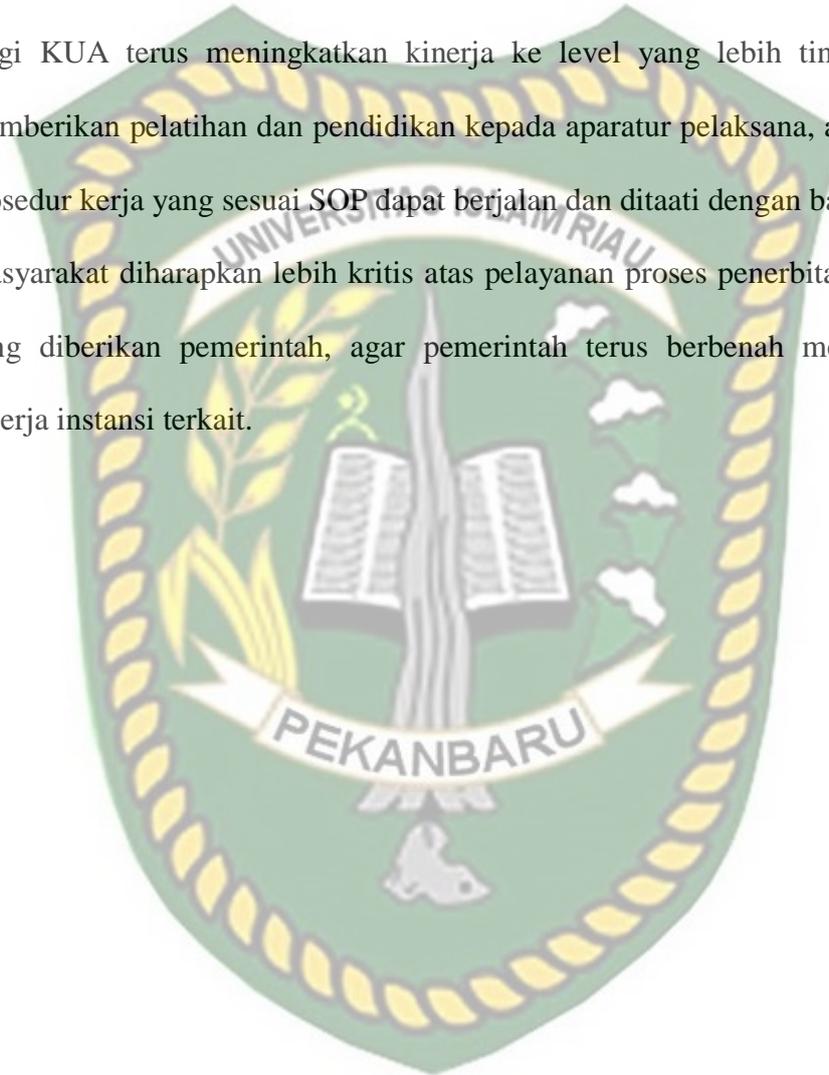
pelayanan yang cukup mudah untuk dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, prosedur yang jelas, dan biaya terjangkau.

- 4) Pada indikator partisipatif yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Dilihat dari adanya melibatkan persepsi masyarakat dalam meningkatkan kinerja, memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan pencatatan akta nikah. KUA Bandar Petalangan dengan terbuka menerima saran dan kritikan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui kotak saran dan juga penyampai secara langsung kepada pegawai KUA.
- 5) Indikator kesamaan hak yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Dari pelayanan yang diberikan telah menjangkau seluruh masyarakat dan pelayanan bersifat adil tidak diskriminatif. Dalam memberikan pelayanan pencatatan akta nikah di KUA Bandar Petalangan secara keseluruhan telah memberikan kesempatan yang sama kepada warga negara, sehingga dengan pelayanan yang ada mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat di Kecamatan Bandar Petalangan.
- 6) Indikator keseimbangan hak dan kewajiban yang dilakukan KUA dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bandar Petalangan secara umum sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas dan inovasi atas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan di KUA Bandar Petalangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagi KUA terus meningkatkan kinerja ke level yang lebih tinggi dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada aparatur pelaksana, agar seluruh prosedur kerja yang sesuai SOP dapat berjalan dan ditaati dengan baik.
2. Masyarakat diharapkan lebih kritis atas pelayanan proses penerbitan perizinan yang diberikan pemerintah, agar pemerintah terus berbenah meningkatkan kinerja instansi terkait.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Arifin, Johan & Ahmad Fauzi, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Athabik, A., & Mudhilah, R. 2014. *Pernikahan dan Hikmahnya Perspektif Hukum Islam*. Jakarta:Yudisia.
- Batinggi, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy Tjiptono, 2012, *Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Andi Publisher
- Ginting & Situmorang, 2008, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Grafika.
- Harbani Pasolong, 2011, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Johan Suprihanto. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Leo Agustinus, 2006, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung:Alfabeta.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Kata Buku.
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muslim Larbiel H. 2020. *Pelayanan Publik*, Pekanbaru,Kreasi Edukasi
- Hendri Andri,Tarmizi Y(Ed). 2020. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing
- Mahendra Romus, Virna M.2010. *Manajemen Etika Kehumasan*, Pekanbaru, Kereasi Edukasi.

Siagian, Sondang p. 1992 *Krangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta, Rineka Cipta

Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Zulkifli, 2005, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*. Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

Jurnal:

Jamilah, Lailina, and Nurul Umi Arti, 'Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', jurusan Administrasi Publik. XIII.1(2019),40-51

Putra, Dhion Gama, Rth Nur Pratiwi, and Trisnawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat'. Jurnal Administrasi Publik (JAP),3.12(2018),2118-22

Sunarto Agung Budi Purnomo.'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bisang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerimun Kabupaten Kerimun',Jurnal Administrasi Publik,2,2016.15-144

Warman Ali,' Pelaksanaan Pernikahan Di Balai Nikah Pasca Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Studi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ratu Agun Bengkulu) ', Qiyas,3.2 Analisis Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dula Selatan Kita Tual(Setudi Di Pelayanan Pencatatan Nika) (2018),123-27

Muhammad, YusriBauh,''. *Jurnal Administrasi Publik*,1.2 (1991).22-32

Dokumentasi:

1. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 727 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tahun 2016
2. Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 881 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Pernikahan
3. Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 379 Tahun 2018 Tentang Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan Pernikahan Bagi Calon Pengantin

4. Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/542 Tahun 2013 Tentang Pedoman Kursus Pra Nika
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
7. Undang-Undang Republik Indonesia No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
8. Buku Pedoman Penulisan Usulan Peneliti UP



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau