

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

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PENCATATAN NIKAH
(Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk
Memproleh Gelar Sarjana Sastra Satu (S1)
Bidang Ilmu Politik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Oleh :

ERNA

NPM : 167110177

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Erna
NPM : 167110177
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah
(Studi Pada Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bukit
Batu Kabupaten Bengkalis.

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

Pekanbaru, 15 Januari 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Lilis Sumani, S.Sos., M.Si

Pembimbing,

Drs. Syapril Abdullah., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Erna
NPM : 167110177
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah
(Studi Pada Kantor Urusan Agama) Kecamatan
Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

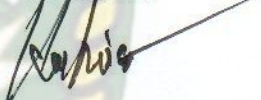
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana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

Pekanbaru, 15 Januari 2021

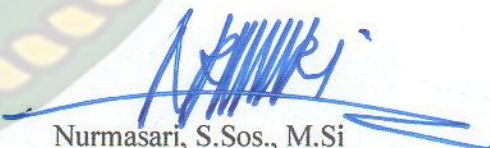
Ketua,


Drs. Syapril Abdullah.,M.Si

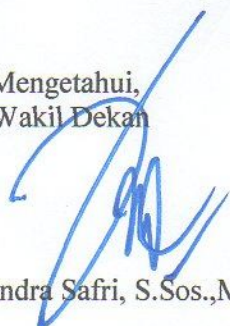
Sekretaris


Kartius, S.Sos., M. AP

Anggota


Nurmasari, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan


Indra Safri, S.Sos.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1323/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 22 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 23 desember 2020 jam 13.30 – 14.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Erna
NPM : 167110177
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi Pada Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**

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

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Syapril Abdullah, M.Si	Ketua	1.
2.	Kartius, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2.
3.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.		Notulen	4.

Pekanbaru, 23 Desember 2020
An. Dekan,

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

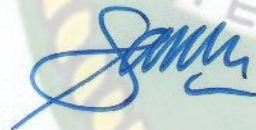
Nama : Erna
NPM : 167110177
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah
(Studi Pada Kantor Urusan Agama) Kecamatan
Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 15 Januari 2021

An.Tim Penguji
Sekertaris

Ketua



Drs. Syapril Abdullah, M.Si



Kartius, S.Sos., M.AP

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Safri S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Publik



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah tabaraka ta'ala yang mana telah memberikan saya nikmat kesehatan, kenikmatan, dan kesempatan dalam menyusun karya ilmiah ini, Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi 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.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S. Sos., M.Si Selaku ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan serta memberikan ilmu pengetahuan dan penulis sangat terbantu dalam penyelesaian skripsi ini sekaligus Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan perbaikan yang sangat membangun sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.

4. Bapak Drs. Syapril Abdullah, M. Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah diarahkan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memperkaya pengetahuan penulis dengan berbagai ilmu selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas ilmu Saosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
6. Karyawan dan pegawai tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memperlancar dan membantu proses administrasi yang di butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua beserta keluarga besar yang senantiasa mendukung peneliti menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh anggota staf kantor urusan Agama yang telah memberikan bantuan dalam mengumpulkan data-data yang di butuhkan dalam penelitian ini.

9. Bapak dan ibu staf kantor urusan agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten

Bengkalis yang membantu peneliti mengumpulkan data-data yang di perlukan.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya serta ucapan doa, semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu di berikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal perbuatannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Amin
Ya Robbal ‘Alamin.

Pekanbaru, 26 November 2020

Peneliti,

ERNA

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
SURAT PERSYARATAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Asas – asas.....	9
C. Peraturan Menteri.....	13
D. Rumusan Masalah.....	20
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	22
A. Studi Kepustakaan.....	22
1. Konsep Administrasi.....	22
2. Konsep Organisasi.....	24
3. Konsep Manajemen.....	26
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	28
5. Konsep Pelayanan.....	30

B. Sarana Kantor.....	33
C. Kerangka Pikir	41
D. Konsep Operasional.....	43
E. Operasional Variabel	44
F. Teknik Pengukuran	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik Penarikan Sampel	53
E. Jenis dan Sumber Data	54
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Teknik Analisis Data	55
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	56
A. Keadaan Geografis Kabupaten Bengkalis	56
B. Sejarah Kabupaten Bengkalis.....	57
C. Profil Kantor Urusan Agama	58
1. Letak Geografis.....	58
2. Dari Batasan-Batasan Tersebut Terbagi Menjadi 14 Desa dan 1 Kelurahan.....	59
D. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama.....	60
E. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu.....	61

F. Sarana Ibadah Sholat Yang Ada Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Identitas Responden.....	65
1. Tingkat Usia.....	65
2. Jenis Kelamin	66
3. Tingkat Pendidikan.....	67
B. Penyelenggaraan pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi Kantor KUA)	
Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	68
1. Ketepatan Waktu Pelayanan.....	69
2. Akurasi Pelayanan.....	72
3. Keramahan dan Kesopanan	74
4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.....	76
5. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan.....	80
6. Atribut Pendukung Pelayanan.....	84
C. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi Kantor KUA) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Fasilitas dan Inventaris Negara yang ada di kantor urusan agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	34
II.11 Urutan persyaratan nikah di kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten Bengkalis	35
II.111 Daftar peristiwa nikah melalui bulan januari S.D desember tahun 2017, 2018 dan 2019 Kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis.....	38
II.IV Tabel urutan kepala KUA sebelumnya masa kerja dan sarana pendidikan.....	40
II.VI operasional variabel tentang penyelenggaraan pelayanan public pencatatan nikah (studi kantor KUA) kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis	45
III.1 Populasi dan sampel penelitian penyelenggaraan pelayanan public pencatatan nikah (studi kantor KUA) kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis.....	53
V.1 Identitas Responden Masyarakat yang Telah Menikah di KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	66
V.2 Identitas Responden Masyarakat yang Telah Menikah di KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	67
V.3 Identitas Responden Masyarakat yang Telah Menikah di KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	68
V.4 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	70

V.5 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	73
V.6 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	75
V.7 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	78
V.8 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis	81
V.9 Distribusi Tnaggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	85
V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	87

DAFTAR GAMBAR

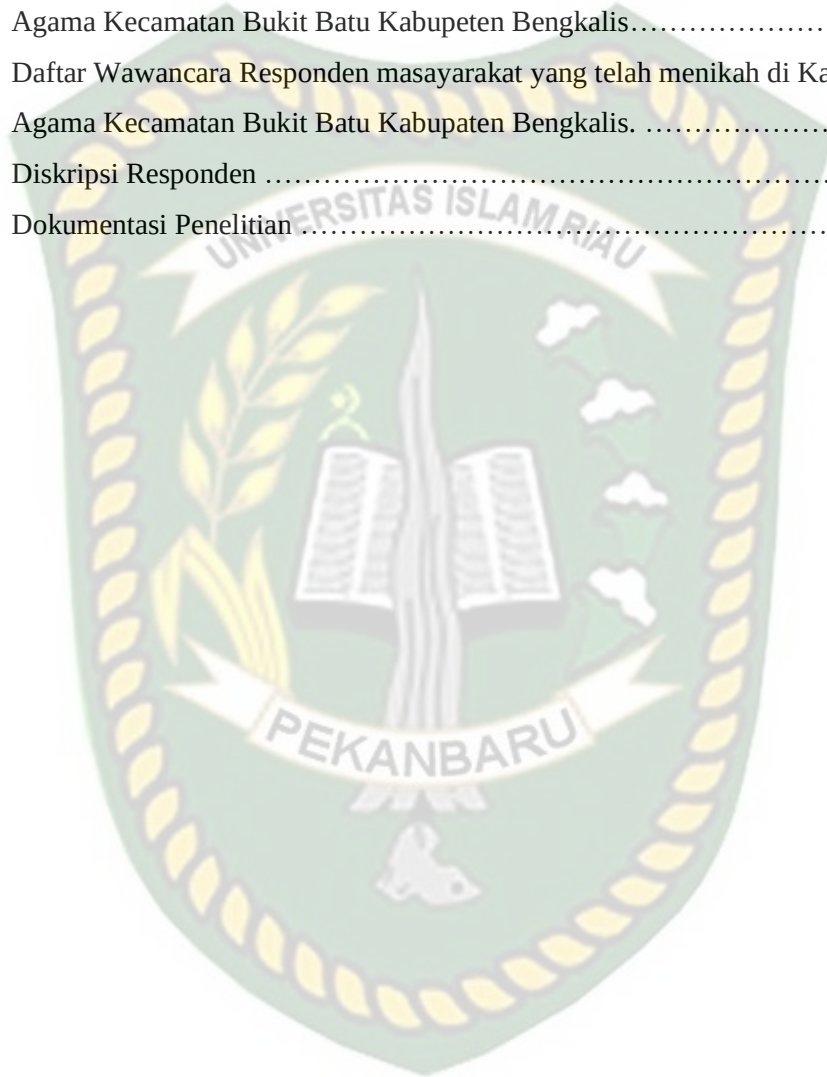
Gambar	Halaman
I.1 Stuktur Organisasi KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....	17
II.V Kerangka pikir tentang penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah (studi pada Kantor urusan agama kecamatan Bukit batu kabupaten Bengkalis.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Kuisisioner Responden masyarakat yang telah menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.....
2. Daftar Wawancara Responden masyarakat yang telah menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
3. Diskripsi Responden
4. Dokumentasi Penelitian



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferensi skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erna

NPM : 167110177

Program Studi : ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penyelenggaraan pelayanan Publik Pencatatan nikah (studi pada kantor Urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

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

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

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

Pekanbaru, 23 November 2020



PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PENCATATAN NIKAH

**(Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis)**

ABSTRAK

**OLEH:
ERNA
(167110177)**

Kata Kunci : Penyelenggaraan pelayanan, Kepala KUA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis beserta faktor penghambat dan rekomendasi atau saran yang dapat di berikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan memberikan kuisioner kepada masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) proses penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan hanya mendapatkan persentase sebesar 316,5 % tergolong cukup efektif. Menyelenggarakan fungsi pelaksanaan nikah dan rujuk, bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, bimbingan pembinaan syariah, serta menyelenggarakan fungsi lain di bidang agama islam yang di tugaskan oleh kepala kantor kementrian. (2) faktor penghambat dari penyelenggaran pelayanan publik di KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis adalah yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu, tempat parkir dan kondisi lingkungan di belakang kantor KUA yang berantakan dan tidak enak di lihat dari arah tempat pelayanan, sehingga mengurangi kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan pelayanan. Rekomendasi atau saran yang dapat di berikan adalah perlu adanya peningkatan seminar yang di selenggarakan kantor urusan agama dan juga melalui acara-acara yang di selenggarakan kementrian agama dan juga instansi yang berada di bawahnya.

IMPLEMENTATION OF MARRIAGE REGISTRATION PUBLIC SERVICES (STUDY AT THE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS), BUKIT BATU DISTRICT, BENGKALIS REGENCY

ABSTRACT

**By :
ERNA
(167110177)**

Keywords : Administration of services, head of KUA

This study aims to determine the implementation of public services for marriage registration (at the religious affairs office), Bukit Batu di strict, Bengkalis Regency along with the inhibiting factors and recommendations or suggestions that can be given. This study uses a guantitative descriptive menhod by giving questionnaires to marred people in the religious affairs office. The results showed that: (1) the process of implementing public services for registration of marriage (at the religious affairs office), Bukit Batu District, Bengkalis District, as a whole, only got a percentage of 316,5 % which quite effective. Carrying out the functions of carrying out marriage and reconciliation, guidance of sakinah families, mosque guidance, sharia guidance, and carrying out other functions in the field of Islamic religion assigned by the head of the ministry'soffice (2) the inhibiting factor of implkementing public services in KUA, Bukit Batu subdistrict, Bengkalis regency is inadequate, such as waiting rooms, waiting chairs, parking lots and environmental conditions behind the KUA office which are messy and unsightly to see from the direction of the service area, thereby reducing convenience in providing services and the process of receiving services. Recommendations or suggestions that can be given are there needs to be an increase in seminars held by the religious affairs office and also through events organized by the ministry of religion and also the agencies under it.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor urusan agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan agama dalam wilayah Kecamatan, usulan tersebut mendapat sambutan dan dikuatkan oleh tokoh-tokoh Islam yang hadir dalam siding KNIP pada waktu itu tanpa. Pemungutan suara, presiden soekarno memberi isyarat kepada wakil presiden Mohamad Hatta, yang kemudian menyatakan, bahwa ada kementerian agama terdiri mendapat perhatian pemerintah.sebagai realisasi dari janji tersebut, pada 3 januari 1946 pemerintah mengeluarkan Ketetapan NO 1/ S. D. yang antra lain berbunyi Persiden Republik Indonesia, mengingat usul Perdana Mentri dan Badan Pekerja Komite Nasional Pusat, memutuskan mengadakan depertemen agama.

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara/atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atssuran pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Lembaga administrasi negara (1998) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. sementara undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam

bekerja, Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serata dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik kompetensi pegawai, petugas, pejabat pelayanan publik haruslah memiliki kompetensi sehingga kualitas pelayanan publik akan semakin prima dan berkualitas.

Di samping itu sebagai pegawai haruslah dibekali dengan pengalaman-pengalaman yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat negara dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang optimal. Dalam rangka mewujudkan pegawai profesional, pegawai yang taat kepada hukum dan aturan yang berlaku, melaksanakan tugas secara transparan dan akuntabel serta partisipatif agar pegawai, petugas atau pelaksana pelayanan publik tersebut dapat menyesuaikan diri dan mampu melayani kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati.

KUA merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.² Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelaksanaan tugas pokok KUA. Dimana pelayanan pokok dari kua meliputi pelayanan nikah dan wakaf merupakan pelayanan publik yang sangat jelas.

Agama Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pencatatan nikah. Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia, dengan adanya pernikahan rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina Sebuah Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia dari generasi ke generasi, pernikahan juga berfungsi mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berasaskan saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan.⁴ Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu adanya pencatatan pernikahan yang merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan.

Realisasi pencatatan itu adalah akta nikah yang dimiliki oleh masing-masing suami-istri dan bisa di pergunakan sebagaimana mestinya jika salah satu pihak ada yang merasa dirugikan.

Kantor KUA merupakan lembaga pemerintah yang berada tepat di bawah kementerian agama yang melaksanakan sebagian tugasnya dalam urusan keagamaan.

Dimana salah satu tugasnya adalah pencatatan pernikahan. Sama halnya seperti lembaga lain KUA sebagai pemberi layanan publik yang dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di kua kecamatan Bukit Batu terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang terlalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkiran motor. Selain itu lokasi kua yang sempit dan tidak memiliki tempat khusus parkir motor, sehingga staf kantor kua bahkan masyarakat yang memiliki urusan di kua, sembarangan dalam memarkirkan kendaraan, seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, Di kantor urusan agama kecamatan Bukit batu kabupaten Bengkalis saat ini masih kekurangan poster atau (gambar) tentang persyaratan nikah dan struktur-struktur organisasi lainnya.

Sebagai upaya dalam proses melaksanakan tugas atau pun fungsi pada sebuah organisasi, dalam arti organisasi pemerintah harus mengetahui unsur-unsur sebagai berikut:

Administrasi adalah secara konsptual dibedakan dua pengertian yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan juga pencatatan data,juga informasi secara sistematis yang di maksudkan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.administrasi dalam arti sempit lebih tepatnya disebut dengan tatausaha.
2. Administrasi dalam arti luas adalah dari kata admistrasion (bahasa inggri) sebenarnya istilah administrasi berkaitan dengan kegiatan kerja sama yang di lakukan oleh sekelompok orang atau masyarakat secara bersama-sama yang teratur dan juga terarah berdasarkan pembagian tugas-tugas sesuai dengan kesepakatan bersama yang telah di setuju sebelumnya.

Administrasi di dalam buku ini di defenisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lenih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. ada beberapa hal yang terkandung dalam defenisi di atas. pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang di ketahui hannya permulaannya sedang akhirnya tidak di ketahui, kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas atau tugas yang harus di laksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. kedalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru Karena ia telah timbul

bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. tegasnya administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena soaial.

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan, ini dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2003;6).

Manajemen adalah suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan bersama tercapai. dalam beberapa rangkaian kegiatan yang terintegrasi sebagai kesatuan yang utuh, dalam bekerjasama mencapai sasaran organisasi menurut Zulkifli, (2009:15, 17).

Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengembangan pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat (dalam sedarmayanti, 2009; 5). arti pentingnya manajemen sumber daya manusia sangat berperan dalam keefektifan dan efesiensi sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

Pencatatan perkawinan bertujuan untuk menjadikan peristiwa perkawinan itu menjadi jelas, baik bagi yang bersangkutan maupun bagi orang lain dan masyarakat, karena dapat di bicara dalam suatu surat yang bersifat resmi dan termuat pula dalam suatu daftar yang khusus di sediakan untuk itu, sehingga

sewaktu-waktu dapat di gunakan di manapun, terutama sebagai alat bukti tertulis yang otentik. dengan adanya surat bukti itu, dapatlah dibenarkan di cegah suatu perbuatan yang lain melalui pencatatan perkawinan yang di buktikan dengan akta nikah, yang masing-masing suami istri mendapat salinannya, apabila terjadi perselisihan atau percekocokan di antara mereka, atau salah satu tidak bertanggung jawab, maka yang lain dapat melakukan upaya hokum guna mempertahankan atau memperoleh hak masing- masing.

Dalam peraturan perundang-undanga ini juga ditegaskan bahwa kantor urusan agama berhak menerima gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaan. selain itu, kantor urusan agama juga berhak memperoleh jaminan soaial dan dapat menjaga kode etik profesi atau dapat melaksanakannya, dan mampu menyelenggarakan pelayanan publik dan menjelaskan tentang kewajiban pegawai kantor urusan agama.

Kantor urusan agama merupakan salah satu unit terkecil dan paling bawah struktur organisasi lembaga kementerian agama yang mempunyai diwilayah kerjanya secara langsung. Oleh karenanya KUA menjadi ujung tombak kementerian agama yang mempunyai peran utama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. terkait dengan peran utama tersebut ,KUA Bukit batu mempunyai peran dan tanggung jawab yang tidak ringan, dalam arti memberikan pelayanan dibidang nikah dan memberikan bimbingan pengawasan dan membina kehidupan beragama, berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa serta bernegara di wilayah kecamatan Bukit Batu.

Untuk mencapai target atau sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh Negara yang terstruktur, dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. seseorang bagian dalam menjalankan fungsinya pada sebuah organisasi, diharapkan tidak terjadi kesimpangsiuran, ketidaktepatan, atau doublenya pekerjaan. Antara pegawai kantor urusan agama.

KUA Kecamatan Bukit Batu dipimpin oleh seseorang Kepala KUA yang juga sekaligus sebagai petugas pencatat Nikah (PPN). posisi ini diduduki oleh H. Nurhadi, S. Ag. MH. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala KUA dibantu oleh penghulu, Dimana KUA kecamatan Bukit batu memiliki satu penghulu yaitu Ahmad Syahril, S. Ag. Di bawah penghulu terdapat pegawai yaitu Pengadministrasi, ada dua orang, dan seorang penyuluh, yaitu Fransiska Wulan Safitri dan Hendrizon, serta seorang staf honorer yang bertugas untuk mengentry data, yaitu Rosdalina, A. Md.

B. Asas-asas perkawinan

Sebagaimana di rumuskan undang-undang perkawinan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin Antara seorang pria dan seorang wanita dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang maha esa. Dari batasan perkawinan tersebut jelaslah bahwa keinginan bangsa dan Negara RI yang di tunggu kedalam undang-undang perkawinan menghendaki agar setiap perkawinan dapat membentuk keluarga yang bahagia artinya tidak akan mengalami penderitaan lahir batin. Demikian pula bahwa setiap perkawinan diharapkan dapat membentuk keluarga yang kekal artinya tidak mengalami perceraian. Untuk mencapai tujuan yang luhur dari setiap

perkawinan tersebut maka di dalam undang-undang perkawinan ditetapkan adanya prinsip-prinsip atau asa-asa mengenai perkawinan yang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman.

Asas-asas atau prinsip-prinsip yang terkandung dalam undang-undang perkawinan adalah sebagai berikut:

- a. Membentuk keluarga yang bahagia dan kekal

Tujuan perkawinan adalah membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Untuk itu maka suami istri perlu saling membantu dan melengkapi, agar masing-masing dapat mengembangkan kepribadiannya membantu dan mencapai kesejahteraan spiritual dan material

- b. Sahnya perkawinan berdasarkan hukum agama

Dalam undang- undang ini dinyatakan, bahwa suatu perkawinan adalah sah bilamana dilakukan menurut masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu, dan disamping itu tiap-tiap perkawinan sah menurut perundang-undang yang berlaku. Pencatatan tiap-tiap perkawinan adalah semua halnya dengan pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang misalnya kelahiran kematian yang dinyatakan dalam surat-surat keterangan atau akte .

- c. Monogami

Unadang-undang ini menganut asas monogami. Namun apabila di kehendaki oleh yang bersanfkutan, karena hukum dan agama dari yang bersangkutan mengizinkan seorang suami dapat beristri lebih dari satu orang.

Tetapi perkawinan seorang suami dengan lebih dari seorang istri, meskipun hal itu dikehendaki oleh pihak-pihak yang bersangkutan, hanya dapat dilakukan apabila dipenuhi berbagai persyaratan tertentu dan diputuskan oleh pengadilan.

d. Pendewasaan usia perkawinan

Undang-undang ini menganut prinsip, bahwa calon suami istri harus telah masuk jiwa raganya untuk dapat melangsungkan perkawinan, agar supaya dapat diwujudkan tujuan perkawinan secara baik tanpa berakhir pada perceraian dan mendapatkan keturunan yang baik dan sehat. Untuk itu harus dicegah adanya perkawinan Antara calon suami istri yang masih dibawah umur. Disamping itu perkawinan mempunyai hubungan dengan masalah kependudukan., ternyata bahwa batas umur yang lebih rendah bagi seorang wanita untuk kawin, mengakibatkan laju kelahiran yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan batas umur yang lebih tinggi.

Berhubungan dengan itu. Maka undang-undang perkawinan menentukan batas umur yang lebih tinggi.

Berhubungan dengan itu, maka undang-undang perkawinan menentukan batas umur untuk kawin baik bagi pria maupun wanita ialah 19 (Sembilan belas) tahun bagi pria dan 16 (enam belas) tahun bagi wanita.

e. Mempersukar perceraian

Karena tujuan perkawinan adalah untuk membentuk keluarga yang bahagia dan sejahtera, maka undang-undang perkawinan menganut prinsip untuk

mempersukar terjadinya perceraian yang untuk pelaksanaannya harus ada alasan-alasan serta dilakukan di depan sidang pengadilan.

f. Kedudukan suami istri seimbang

Hak dan kedudukan istri adalah seimbang dengan hak dan kedudukan suami baik dalam kehidupan rumah tangga maupun dalam pergaulan masyarakat. Sehingga dengan demikian segala sesuatu dalam keluarga dapat dirundingkan dan diputuskan bersama oleh suami istri.

g. Asas pencatatan perkawinan

Pencatatan perkawinan mempermudah mengetahui manusia yang sudah menikah atau melaukan ikatan perkawinan.

Asas-asas perkawinan di atas, akan di ungkapkan beberapa garis hukum yang dituangkan melalui undang-undang nomor 1 tahun 1994 tentang perkawinan (UUP) dan kompilasi hukum islam tahun 1991 (KHI) sebagai berikut

Selain itu, keabsahan perkawinan diatur dalam pasal 2 ayat (1) UUP perkawinan adalah sah apabila dilaukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu ayat (2) mengungkapkan taip-tiap perkawina.

Dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam garis kompilasi hukum islam diungkapkan bahwa pencatatan perkawinan di atur dalam pasal 5 dan 6 oleh karena itu, pencatatan perkawinan merupakan syarat administratif, sehingga di ungkapkan kutipan keabsahan dan tujuan perkawinan sebagai berikut .

Dalam pasal 2 KHI menjelaskan bahwa perkawinan menurut hukum islam adalah pernikahan atau akad yang sangat kuat atau mitsaqan qalidzan untuk menaati perintah allah dan melaukannya merupakan ibadah . dan dalam pasal 3 KHI juga menyebutkan bahwa perkawinan bertujuan untuk mewujudkan kehidupan rumah tangga yang sakinah, mawaddah dan warohmah.

Apabila undang-undang no 1 tahun 1974 tentang perkawinan menggunakan istilah yang bersifat umum maka kompilasi hukum islam menggunakan istilah khusus yang tercantum di dalam al-quran misalnya, nisaqan, galizan, ibadah, sakinah, mawaddah, dan rahmah dalam pasal 4 KHI menjelaskan bahwa perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum islam sesuai dengan pasal 2 ayat (1) undang-undang no 1 tahun 1974 tentang perkawinan.

C. Peraturan Menteri Agama

Peraturan menteri adalah suatu naskah dinas yang memuat kebijakan pokok suatu instansi, provinsi, kabupaten atau kota atau kebijakan sebagai penjabaran kebijakan umum presiden dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Peraturan menteri Agama yang terbaru. dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan perkawinan BAB I pasal 1 ayat 7 yang berbunyi: “Kartu perkawinan merupakan Buku Pencatatan Perkawinan dalam bentuk Kartu Elektronik. Kartu perkawinan ini di berikan bersamaan dengan buku pencatatan perkawinan setelah proses akad selesai di laksanakan”

Dilirisnya SIMKAH Web dan penerbitan kartu perkawinan merupakan upaya yang dilakukan Kemenag dalam mempermudah KUA kecamatan dalam pengadministrasian peristiwa perkawinan, dan salah satu upaya dalam perlindungan kaum perempuan karena semakin maraknya perkawinan di bawah tangan dan pemalsuan buku nikah, hal ini dapat di minimalisir dengan berbagai keunggulan yang di miliki aplikasi SIMKAH Web. Adapun keunggulanya sebagai berikut:

1. Terintegrasikan dengan data pada kementerian terkait secara nasional seperti, Sistem Informasi Kependudukan, Sistem Informasi PNBPN *Online*, dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara.
2. Saat mencetak buku nikah, akan keluar QR Code yang terkoneksi dengan aplikasi. Ini merupakan fitur security (keamanan) untuk menjaga buku nikah tidak mudah dipalsukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Dengan QR Code ini juga bisa untuk mengecek keaslian buku nikah oleh siapapun dengan mudah.
3. Laporan data nikah dan PNBPN nikah-rujuk dapat dilihat secara real-time. Ini akan memudahkan monitoring pelaksanaan nikah secara nasional, termasuk dapat memantau ketersediaan buku nikah pada setiap wilayah. Data ini akan memudahkan perencanaan dan pengambilan kebijakan dalam masalah pernikahan dan bimbingan perkawinan di seluruh Indonesia.
4. Pendaftaran nikah dapat dilakukan secara online. Calon dapat mengisi data awal dan booking jadwal nikah yang diinginkan. Namun

demikian, catin tetap harus menyerahkan dokumen fisik kepada petugas KUA.

5. Aplikasi ini juga menyajikan variabel data yang lebih banyak dengan kategori tertentu, misalnya data pernikahan berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain.
6. Antar KUA terkoneksi secara realtime. Saat masyarakat mengajukan surat rekomendasi nikah dan legalisasi buku nikah, maka akan muncul notifikasi. Ini akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen nikah dengan mudah, praktis, dan aman.
7. Aplikasi ini juga mudah digunakan (user friendly), sehingga meringankan bagi petugas KUA untuk mengerjakan tugas-tugasnya.
8. Semua KUA sama. Karena sifatnya berbasis web, maka seluruh updating aplikasi dilakukan secara nasional, serentak, dan sama pada setiap KUA.

Setelah di keluarkannya instruksi berupa surat edaran dengan Nomor B.4708/DJ.III.II.2/HM.00/11/2018 perihal pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis *Website* (SIMKAH Web) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, maka seluruh KUA di Indonesia telah menerapkan aplikasi SIMKAH Web ini pada namun belum secara menyeluruh di Kabupaten.

Baru beberapa kecamatan atau kabupaten yang menggunakan (SIMKAH Web) sementara di kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis

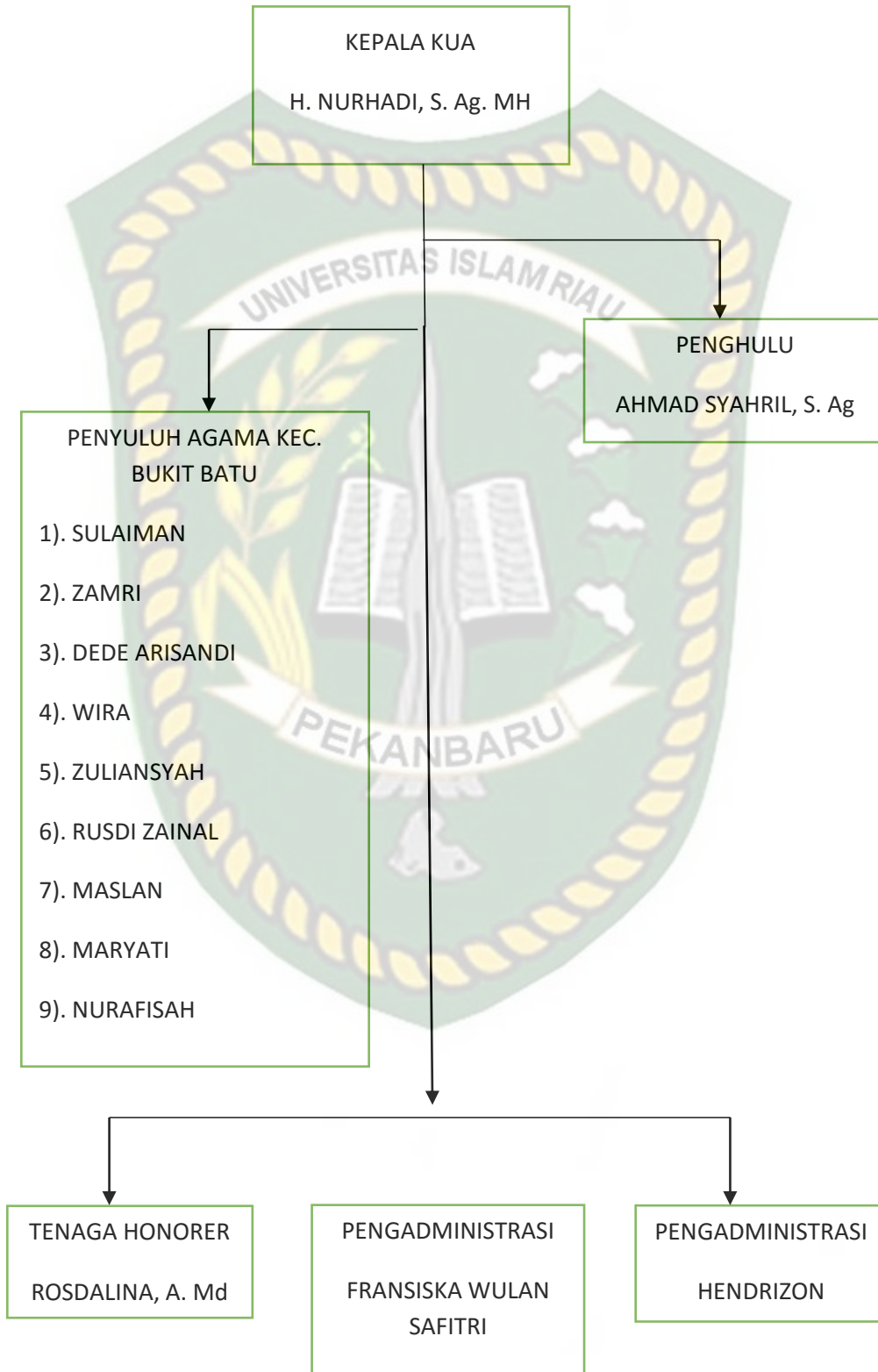
belum menerapkan, hal ini dikarenakan masih adanya kendala dalam penerapan dan pelaksanaannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar 1.1 Struktur organisasi KUA Kec.Bukit Batu



Sumber : Kantor KUA Kec. Bukit Batu 2020

Selama tahun 2017 terdapat 265 pasangan yang menikah dan dicatata di KUA Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sedangkan pada tahun 2018, sangat meningkat terdapat 297 pasangan dan pada tahun 2019 angka pasanagan yang menikah menjadi turun 269 pasanagan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Oleh karena itu kurangnya kinerja staf kantor urusan agama dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan dengan tepat waktu. tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan staf kantor urusan agama pada pemerintah daerah perlu mendapat perhatian dari semua kalangan. sebagai pelayanan pencatatan perlu keahlian, keterampilan, serta kemampuan kepemimpinan yang lebih mementingkan dan mengutamakan masyarakat dalam memberikan pengawasan publik dengan tidak mengeluarkan biaya yang membebankan kondisi masyarakat.

Dari uraian yang dijabarkan dapat diketahui bahwa kinerja staf kantor urusan agama kecamatan Bukit Batu belum terlaksana dengan baik, yang ditargetkan belum semua tercapai dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan yang telah dijabarkan diatas, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kurangnya kenyamanan karena balai nikah terlalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di luar.
2. Lokasi KUA yang sempit dan tidak memiliki tempat khusus parkir motor sehingga staf kantor KUA bahkan masyarakat yang memiliki urusan di KUA sembarangan dalam memarkir motor seharusnya lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur.

3. Dikantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis saat ini masih kekurangan poster atau (brosur) tentang persyaratan nikah dan struktur-struktur organisasi lainnya.

Penelitian ini dengan judul **Penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat di rumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis.

E. Tujuan dan kegunaan penelitian

a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan di kantor urusan agama oleh pihak masyarakat kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis
2. Untuk mengetahui faktor penyebab sehingga masyarakat perlu melakukan akat nikah di kantor urusan agama.

b. kegunaan penelitian

adapun kegunaan penelitian penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah di kantor urusan agama KUA kecamatan Bukit batu kabupaten Bengkalis.

1. Kegunaan akademis

Sebagai bahan perbandingan dan referensi penelitian untuk pembahasan rumusan masalah yang sama di masa akan datang terutama pada penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan bagi kantor urusan agama.

2. Kegunaan praktis

Dapat Memberikan informasi dan masukan bagi pihak kantor urusan agama bukit batu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terutama pada pendaftaran nikah.

3. Kegunaan teoritis

Penelitian ini di harapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang khususnya pada ilmu Administrasi publik yaitu mengenai pelayanan yang merupakan salah satu tujuan Adminstrasi publik.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi di dalam buku ini didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui, kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Termasuk golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Tugasnya administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial.

Administrasi sebagai proses. telah disinggung di muka bahwa proses adalah sesuatu yang permulaannya diketahui, dengan demikian administrasi adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan –kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama untuk mencapai satu tujuan tertentu pula.

Bilamana proses itu akan berakhir tidak di ketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi tidak ada yang mengetahui.

Pengertian administrasi secara sempit merupakan penyusunan dan juga pencatatan data, juga informasi secara sistematis yang di maksudkan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain, administrasi dalam arti sempit lebih tepatnya disebut dengan tatausaha.

Pengertian administrasi secara luas adalah dari kata admistrasion (bahasa inggri) sebenarnya istilah administrasi berkaitan dengan kegiatan kerja sama yang di lakukan oleh sekelompok orang atau masyarakat secara bersama-sama yang teratur dan juga terarah berdasarkan pembagian tugas-tugas sesuai dengan kesepakatan bersama yang telah di setuju sebelumnya ini di kemukakan oleh Sondang P. siagian (2003;6)

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (2010; 13) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, dari suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern, eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administarsi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi berang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

Menurut The Liang Gie (2010; 14) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang di lakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Hadart Nawawi (2010; 14) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Van der Schroeffer (2002; 4) Administrasi adalah seluruh himpunan dan peristiwa-peristiwa perusahaan untuk keperluan pimpinan dan penyelenggaraan perusahaan.

Menurut A.J.A. Prange (2002; 3) Administrasi adalah pencatatan dan pemberian bahan-bahan yang diperlukan untuk pelaksanaan suatu pimpinan.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan, ini dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2003;6).

Definisi di atas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

1. Organisasi sebagai wadah di mana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan
2. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Sebagai wadah organisasi relative bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki dan interaksi manusia, organisasi merupakan suatu proses dan dengan demikian ia bersifat lebih dinamis.

Dewasa ini para sarjana ilmu administrasi semakin banyak memberikan perhatian kepada organisasi sebagai suatu proses meskipun perhatian terhadapnya sebagai wadah kegiatan kerja tetap penting. Hal ini adalah akibat perhatian yang semakin besar terhadap unsur manusia di dalam suatu organisasi.

Sedang sondang P. Siagian menyatakan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dan terikat secara formal dalam satu ikatan hierarki di mana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Organisasi merupakan suatu sistem usaha bersama Antara dua orang atau lebih.sesuatu yang tidak berwujud dan tidak bersifat pribadi,yang sebagian besar mengenai hubungan-hubungan kemanusiaan. (chester I.Barnard)

Organisasi merupakan pola komunikasi yang kompleks dan hubungn-hubungan lain dalam satu kelompok manusia.(Herbert A Simon)

Organisasi itu sebagai sturuktur tata-pembagian kerja dan struktur tata-hubungan kerja Antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerja sama antara tertentu untuk bersama-sama mencapai satu tujuan yang tertentu.(S.Prajudi Atmosudirdjo).

3. Konsep Manajemen

Sondang P. Siagian (1994) menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Stoner, James A.F. (1995) menjelaskan bahwa manajemen adalah proses pencapaian, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya –sumber daya organisasi lainnya agar tercapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Handoko, T. Hani (2003) pengertian manajemen yang dikemukakannya hamper sama dengan yang dikemukakan oleh stoner yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengaruh dan pengawasan dimana anggota organisasi bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen dalam organisasi adalah merupakan penanggungjawab tercapainya kerjasama yang harmonis. jika upayanya itu itu di iringi tindakan proposional dalam hal pengelompokan tugas, pembagian kerja, pendelegasian wewenang menurut The liang (1993:46)

Manajemen yaitu fungsi untuk mencapai satu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan. (Haiman)

Georgy R. Terry (1975: 79) mengatakan secara esensial seorang manajer adalah seorang ilmuwan dan soaring seniman. Ia memerlukan suatu pengeetahuan yang

disusun menurut sistem yang memberikan kebenaran-kebenaran pokok yang dapat digunakan dalam mengoperasikan pekerjaannya. pada waktu yang sama, manajer harus memberi ilham, membujuk, bermulut manis, mengajai, dan menarik orang lain berbobot maupun tidak berbobot untuk memberi pelayanan yang selaras dan menyumbangkan aktifitas individu dan aktivitas spesifik mereka ke arah tujuan tertentu.

Manajemen menurut R.W. Morell dalam bukunya "management: ends and means" menuliskan manajemen adalah aktivitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan-tujuan (sasaran) suatu organisasi, dan penentuan sarana-sarana untuk mencapai sarana secara efektif.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut tiga faktor yang terlibat:

1. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. atau sebagaimana menurut Griffin sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan, serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat (dalam sedarmayanti, 2009;5) .arti pentingnya manajemen sumber daya manusia sangat berperan dalam keefektifan dan efesiensi sebuah organisasi dalam mencapai tujuan

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan upaya mewujudkan hasil tertentu kegiatan orang lain. Hal ini berarti bahwa, dalam bukunya Sedarmayanti (2009;4) sumber daya manusia mempunyai peran penting dan dominan dalam manajemen.

Peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, juga hendaknya berkemauan dan mempunyai sesungguhnya untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan akan kurang berarti jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan.

Prinsip manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen, terkhususnya untuk sumber daya manusia. Pengertian manajemen sumber daya manusia diutarakan oleh Edwin B. Flippo sebagai berikut : “manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompetensi,

pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat”.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen sumber daya lain. Karena yang dikelola adalah manusia, keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia akan mempunyai dampak yang luas. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya sumber daya manusia atau tenaga kerja dalam organisasi, dan pemanfaatannya dalam berbagai fungsi serta kegiatan untuk mencapai tujuan.

Manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah. jika kita berbisnis sablon misalnya, maka sumber daya manusia yang terbaik adalah mereka yang memiliki keahlian dalam menyablon dengan cepat, rapi, namun ditunjang pula oleh kreatifitas dan jiwa seni yang dimiliki. jika kita Sberbisnis restoran, maka sumber daya manusia yang kita perlukan di antaranya adalah mereka yang memiliki keahlian memasak untuk bagian dapurnya, serta keahlian pembukaan dan akuntansi untuk bagian keuangannya.

Menurut A. F. Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan

dengan orang-orang yang tepat untuk di tempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi yang memerlukannya.

Menurut Melayu SP. Hasibuan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujud tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Mutiara S. Panggabean manajemen sumber daya manusia adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengadilan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompetensi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. Konsep Pelayanan

Dari penjelasan-penjelasan fungsi-fungsi manajemen yang telah dijelaskan oleh beberapa para ahli maka terlihatlah dengan jelas bahwa untuk terlaksananya pencapaian tujuan suatu organisasi tidak terlepas dari fungsi-fungsi manajemen. Yang menjadi permasalahan pada pembahasan ini adalah salah satu fungsi manajemen yaitu pelayanan. Fungsi pelayanan adalah sangat penting karena pelayanan itu adalah membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan yang harus berguna untuk makin membagikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peran dari pelayan tersebut.

Proses pelayanan pada dasarnya dilakukan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan enam indikator yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

2. Akurasi pelayanan

Yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

3. Kesopanan dan keramahan

yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Rasa nyaman dalam memperoleh kenyamanan yang di berikan pelayanan oleh staf yang ada di kantor KUA tersebut.

6. Atribut pendukung pelayanan

Yaitu pertama, ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; kedua, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan ketiga, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan keenam, atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac kebersihan dan lain-lain.

Menurut Tjiptono (2002; 1995) pelayanan adalah mendefenikan pelayanan sebagai aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah intraksi dengan konsumen atau barang-barang milik dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005; 21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan public dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang di layani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan public untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Menurut Ismail Mohamad (2003; 2) permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan Antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan atau saran atau aspirasi masyarakat, dan in-efisien.

Menurut Monir (2003;16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur Negara (1993) mengatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Agung kurniawan (2005; 6) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Sinambela (2005;5) adalah sebagai setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

B. Sarana Kantor

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| a. Status kepemilikan bangunan | : milik sendiri |
| b. Tanah berdiri | : 1984 |
| c. Luas tanah | : 760,5 M2 |
| d. Luas bangunan | : 12 x 9 M |
| e. Status tanah | : wakaf |
| f. Sertifikat nomor | : - |
| g. Wakaf nomor | : - |

Dilihat dari sarana kantor KUA kecamatan Bukit Batu status kepemilikan bangunan sudah milik sendiri, tanah yang berdiri pada tahun 1984, luas tanah 760,5 M², luas bangunan 12 x 9 M, status tanah wakaf, sertifikat nomor tidak ada dan wakaf nomor juga tidak ada.

Tabel II:1: Fasilitas Dan Inventaris Negara Yang Ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu.

No	Fasilitas		Buah	Kondisi
1.	Lemari	a. Lemari kayu tahun 2012	2 buah	100%
		b. Lemari kayu tahun 2013	1 buah	75%
		c. Lemari kayu tahun 2015	1 buah	100%
2.	Meja	a. Meja 1 biro tahun 2003	1 buah	70%
		b. Meja ½ biro tahun 2012	2 buah	60%
		c. Meja ½ biro tahun 2015	4 buah	90%
3.	Kursi	a. Kursi besi biru tahun 2014	6 buah	80%
		b. Kursi putar abu-abu kecil tahun 2004	1 buah	50%
4.	Mesin tik		NIHIL	
5.	Komputer dan LCD	a. Komputer Hp (CPU Hp, Monitor Hp, stabilizer)	1 buah	100%
		b. Printer brother tahun 2014	1 buah	(rusak)
		c. Printer Epson (Buku Nikah) tahun 2015	1 buah	100%
		d. Leptop ASUS Tahun 2015	1 buah	100%
		e. LCD tahun 2015	1 Buah	100%
		f. Camera canon tahun 2015	1 buah	100%
		g. Absen elektronik tahun 2015	1 buah	100%
6.	Bendera	a. Bendera merah putih tahun 2018	1 buah	80%
		b. Bendera depag tahun 2006	1 buah	40%
7.	Brankas	a. Brankas Besi	1 buah	(rusak)
8.	a. Kendaraan roda dua		1 buah	
	b. Honda revo asal dari pusat		Tahun 2014	70%

Sumber data dari penghulu KUA kecamatan Bukit Batu 2020

Dilihat dari table fasilitas dan inventaris Negara ada beberapa fasilitas yang kondisinya kurang bagus seperti fasilitas kursi putar abu-abu kecil tahun 2004, 1 buah kondisinya 50 % dan bendera Depag tahun 2006, 1 buah kondisinya sudah 40 % dan juga ada beberapa fasilitas yang rusak seperti printer brother tahun 2014, 1 buah kondisinya sudah rusak dan fasilitas brankas besi 1 buah juga sudah tidak bisa digunakan karena kondisinya sudah rusak.

Tabel I1:II: Urutan Persyaratan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis

No	Persyaratan nikah	Lembar
1.	Fotocopy KTP calon pengantin	1 lembar
2.	Fotocopy KTP orang tua (ayah dan ibu)	1 lembar
3.	Fotocopy kartu keluarga (kk)	1 lembar
4.	Fotocopy KTP wali nikah	
5.	Fotocopy akte kelahiran (jika ada)	1 lembar
6.	Fotocopy ijazah terakhir (jika ada)	1 lembar
7.	Fotocopy buku nikah orang tua (jika ada)	1 lembar
8.	N1 dari kelurahan/desa setempat	1 lembar

9.	Persyaratan belum pernah menikah atau terikat ikatan dengan orang lain dari kelurahan/desa setempat	1 lembar
10.	Surat pernyataan jenis kelamin dari desa	
	Surat izin dispensasi camat jika pendaftaran kurang 10 hari	
11.	Pas foto latar belakang biru -2 x 3 = -3 x 4 = -4 x 6 =	4 lembar 4 lembar 4 lembar
12.	Dispensasi pengadilan agama jika: -catin laki-laki belum mencapai umur 19 tahun -catin perempuan belum mencapai umur 19 tahun	1 berkas
13.	N4 jika : -catin laki-laki belum mencapai umur 21 tahun -catin perempuan belum mencapai umur 21 tahun	1 lembar
14.	Surat izin menikah dari TNI/POLRI	1 lembar
15.	N6 (cerai mati) / akte cerai jika berstatus (duda/janda)	1 lembar

16.	Surat rekomendasi pindah nikah dari KUA diluar kecamatan	1 berkas
17.	Imunisasi bagi catin perempuan	1 berkas
18.	Satu buah Al-quran	Minimal 1 buah
19.	Fotocopy KTP saksi nikah 2 orang	Masing-masing
20.	Map warna hijau	1 lembar

Sumber data dari penghulu KUA kecamatan Bukit Batu 2020

Kecamatan Bukit Batu memiliki beberapa persyaratan nikah yang harus di lengkapi ketika mau mendaftar nikah, persyaratannya yaitu fotocopy KTP calon pengantin, fotocopy KTP orang tua (ayah dan ibu), fotocopy kartu keluarga, fotocopy akte kelahiran (jika ada), fotocopy ijazah terakhir (jika ada), fotocopy nikah orang tua (jika ada), N1 dari kelurahan /desa setempat, persyaratan belum pernah menikah atau terikat ikatan dengan orang lain dari kelurahan atau desa setempat, pas foto later belakang biru, 2 x 3= 4 lembar 3 x 4 = 4 lembar 4 x 6= 4 lembar, dispensiasi pengadilan agama jika catin laki-laki belum mempunyai umur 19 tahun, catin perempuan belum mempunyai umur 19 tahun, surat izin menikah dari TNI/POLRI, N6 (cerai mati) atau akte cerai jika berstatus duda atau janda, surat rekomendasi pindah nikah dari KUA di luar kecamatan, imunisasi bagi catin perempuan, satu buah Al-quran, fotocopy saksi nikah 2 orang, map warna hijau, semua persyaratan harus memiliki satu lembar fotocopy ketika mau mendaftar nikah di kantor urusan agama.

**Tabel II:III: Daftar Peristiwa Nikah Melalui Bulan Januari S.D Desember
Tahun 2017, 2018 Dan 2019 Kantor Urusan Agama Kecamatan
Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

BULAN	TAHUN 2017	TAHUN 2018	TAHUN 2019
Januari	26 pasangan	21 pasangan	17 pasangan
Februari	17 pasangan	27 pasangan	26 pasangan
Maret	28 pasangan	20 pasangan	26 pasangan
April	31 pasangan	33 pasangan	18 pasangan
Mei	18 pasangan	8 pasangan	1 pasangan
Juni	1 pasangan	24 pasangan	39 pasangan
Juli	30 pasangan	33 pasangan	7 pasangan
Agustus	17 pasangan	34 pasangan	39 pasangan
September	42 pasangan	24 pasangan	10 pasangan
Oktober	9 pasangan	11 pasangan	12 pasangan
November	20 pasangan	29 pasangan	38 pasangan
Desember	26 pasangan	33 pasangan	36 pasangan

Sumber data dari penghulu KUA kecamatan Bukit Batu 2020

Kecamatan Bukit Batu adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis. untuk itu, Kecamatan Bukit Batu dapat melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai staf kantor urusan agama yang telah di tetapkan oleh peraturan daerah kabupaten bengklis.

Terlihat jelas pada kantor urusan agama kecamtan Bukit batu Kabupaten Bengkalis tentang urutan kepala KUA sebelumnya, masa kerja, dan tinghkat pendidikan pada kantor urusan agama.

Dengan demikian, yang sudah di tetapkan maka tugas yang dilakukan sesuai dengan fungsi pekerjaan mereka. Untuk itu, Tabel berikut ini penulis jabarkan tentang urutan kepala KUA sebelumnya, masa kerja, dan sarana pendidikan pada kentor urusan agama.

Tabel II:IV : Tabel Urutan Kepala KUA Sebelumnya, Masa kerja dan Sarana Pendidikan.

NO	NAMA	TAHUN	SARANA PENDIDIKAN
	1	2	3
1.	H. ABDUL AZIZ, BA	1979 s/d 1982	RA
2	H. JALALUDIN	1982 s/d 1990	TPA
3	Drs A. RAHMAN D	1990 s/d 1992	MDA
4	MAHFUR, BA	1992 s/d 1997	MIN
5	M. ARIFIN	1997 s/d 2000	MTs Swasta
6	Drs, SYAMSIR	2000 s/d 2004	Mts Negeri
7	ZULKARNAEN, S Ag	2008 s/d 2014	MAN
8	AZUMAR, S. PdI	2008 s/d 2014	MAS
9	H. SYARIFUDDIN, SH. MA	2014 s/d 2017	Pondok pesantren
10	H. NURHADI,S. Ag. MH	2017 s/d sekarang	Majlis Ta”lim

Sumber data dari penghulu KUA Kecamatan Bukit Batu 2020

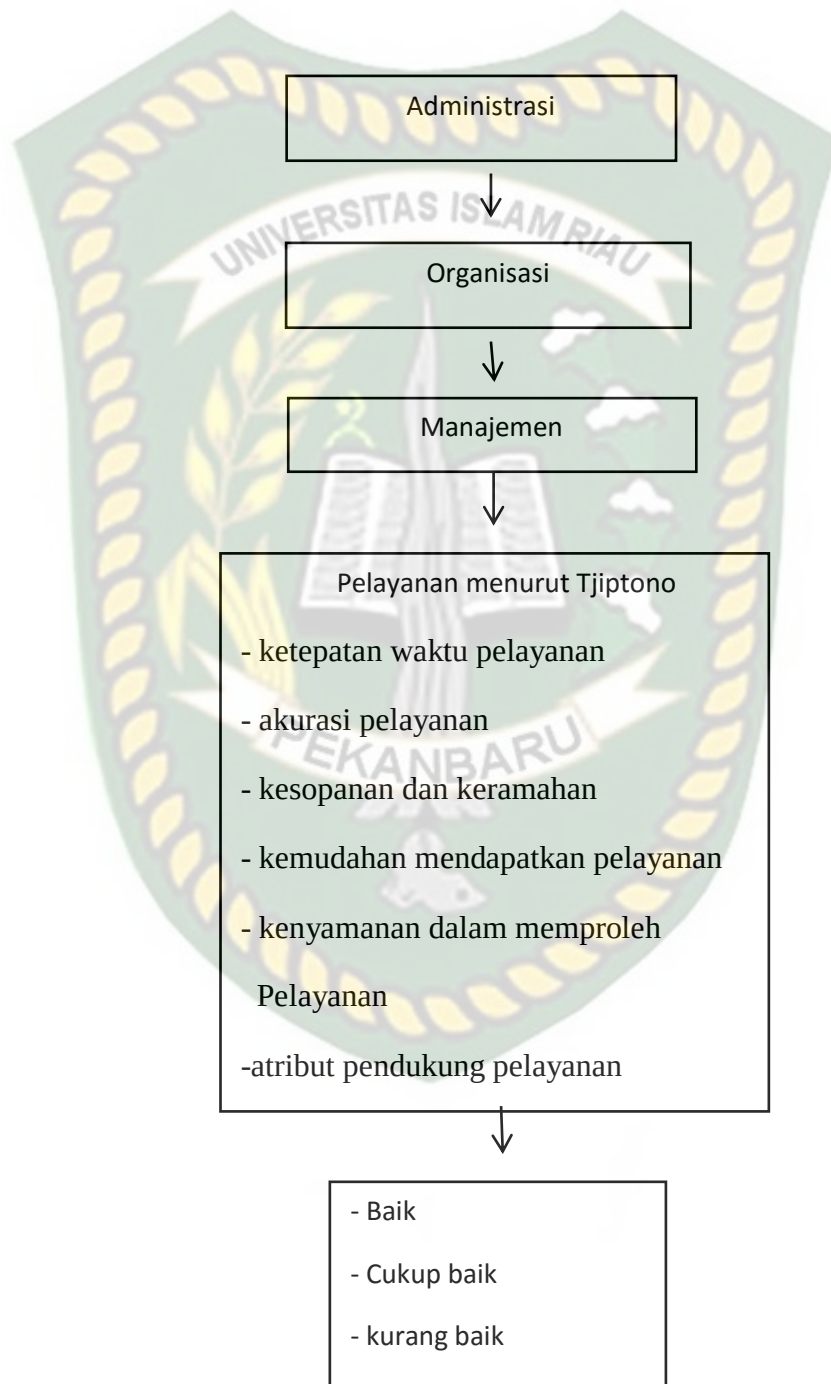
Dengan melihat tabel 1:5, dapat diketahui bahwa sarana pendidikan kepala KUA sebelumnya yaitu : (RA), Raudhatul Atfhal, (TPA), Taman Pendidikan Al-Qur'an, (MDA), Madrasah Diniyah Awaliyah, (MIN), Madrasah Ibtidiyah Negri, (MTS Swasta), Madrasah Tsanawiyah swasta, (MTS Negri), Madrasah Tsanawiyah Negri, (MAN), Madrasah Aliyah Negri, (MAS), Madrasah Aliyah Swasta, (Pondok Pesantren), (Majlis Ta'lim), Penceramah, Pengawasan.

yang diberikan kepada masyarakat dalam 3 tahun terakhir ini pada tahun 2017 pelayanan publik yang diberikan masih banyak yang belum sesuai yaitu proses penyelesaian Grafik nikah, Grafik persepsi masyarakat terhadap biaya (pencatatan) nikah di KUA kabupaten Bengkalis. Dan hingga pada tahun 2018 pelayanan yang diberikan masih banyak yang belum selesai juga, yaitu adalah proses penyelesaian Grafik Nikah dan proses pembuatan Grafik persepsi masyarakat terhadap pencatatan nikah di KUA kabupaten Bengkalis.

6. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari teori –teori yang telah di uraikan pada studi kepustakaan diatas, maka dapatlah dibuat satu kerangka pikiran dari penelitian ini. adapun kerangka dari penelitian ini dapat di lihat pada gambar II.

**Gambar II.V:Kerangka Pikir Tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik
Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan
Bikit Batu Kabupaten Bengkalis.**



C Konsep Operasional

Konsep operasional penelitian ini berguna untuk menghindari suatu penafsiran yang berbeda-beda terhadap masalah akan diteliti dan mempermudah dalam menganalisa nantinya. Ada pun batasan dan pengertian konsep pada penelitian ini adalah.

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Ke dalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, materi serta sarana lainya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan,
3. Manajemen didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan

sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

4. Konsep manajemen sumber daya manusia dapat diartikan seni dan ilmu yang membahas tentang suatu aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan dan dimiliki oleh suatu organisasi.
5. Pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan (bila perlu) memperbaiki tindakan yang telah di laksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai hasil yang di rencanakan.

D. Operasional Variabel

Adapun operasional variable dari penelitian sebagai berikut :

**Table II:VI: Operasional Variabel Tentang Penyelenggaraan Pelayanan
 Publik Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama)
 Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	Ukuran
Pelayanan sebagai aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat) intangible yang berkaitan dengan yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik dan tidak menghasilkan	Pelayanan dalam pencatatan nikah di kantor (KUA) Bukit batu	1.ketepatan waktu pelayanan	1.waktu tunggu	- Baik
			2.waktu proses	- Cukup baik
				- Kurang baik
		2.akurasi pelayanan	1.bebas dari kesalahan	- Baik
				- Cukup baik
				- Kurang baik
		3.kesopanan dan keramahan	1. pelayanan	- Baik
				- Cukup baik
				- Kurang baik
		4.kemudahan mendapatkan pelayanan	1.banyaknya petugas yang melayani	- Baik
			2.fasilitas pendukung	- Cukup baik
				- Kurang baik

transfer kepemilikan (Tjiptono. 2002; 1995)		5.kenyamana dalam memproleh pelayanan	seperti komputer 1.lokasi 2.ruang tempat pelayanan 3.tempat parkir 4.ketersediaa n informasi	- Baik - Cukup baik - Kurang baik
		6.atribut pendukung pelayanan	1.ruang tunggu ber- AC 2.kebersihan	-Biak -Cukup bik -Kurang baik

Modifikasi Penulis, 2020

E. Teknik Pengukuran

Guna mengetahui Penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkat atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut :

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang Baik

Pengukuran yang di pergunakan dalam menganalisa adalah dengan menggunakan penilaian secara persentasi ini (%) yaitu :

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang
Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang
Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang
Presentase 1% - 34%

Adapun pengukuran untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%

2.akurasi pelayanan,dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%

3.kesopanan dan keramahan, dikatakan dengan ketegori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%

4.kemudahan mendapatkan pelayanan,dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%

5.kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%

6. atribut pendukung pelayanan, dikatakan dengan kategori sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

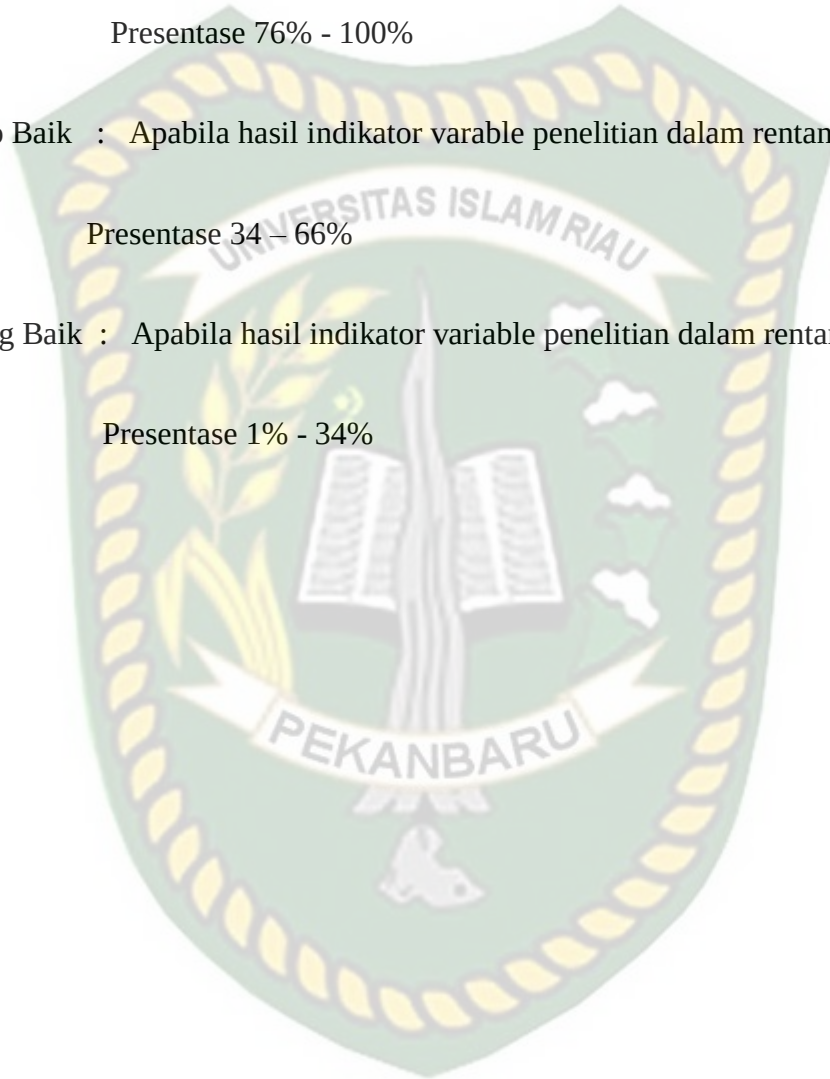
Presentase 76% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 34 – 66%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang

Presentase 1% - 34%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini metode Kuantitatif Deskriptif, menurut sugiyono (dalam Sarwono,2010:33)metode kuantitatif di gunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran,atau kelas perwisata pada waktu tertentu.melalui metode akan di peroleh data dan informasi tentang informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral. penelitian ini juga menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat di amati dari orang-orang yang di teliti.

Sedangkan metode deskriptif menurut Nawawi (2012;33) dapat di artikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan atau melukiskan subjek /objek penelitian (seseorang,lembaga,masyarakat dan lain-lain),berdasarkan fakta –fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini menggambarkan penyelenggaraan pelayanan nikah di kantor urusan agama (KUA) kecamatan bukit batu kabupaten Bengkalis

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis lakukan di kelurahan sungai selari, pada kantor urusan agama (KUA) kabupaten Bengkalis, karena dalam pelayanan pegawai kantor urusan agama belum terlaksana dengan baik.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi merupakan jumlah secara keseluruhan objek yang akan di teliti. Populasi juga merupakan suatu kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti. Objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, beda, system dan prosedur, fenomena dan lain-lain. Disini yang menjadi populasi penelitian adalah semua anggota kepengurusan kantor urusan agama kecamatan Bukit batu kabupaten Bengkalis yang berjumlah 5 orang pegawai.

2. Sampel

Menurut mardalis (2015; 55-55) sampel yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian, dengan tujuan memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan mengamati hanya sebagian dari populasi, mengemukakan dengan tepat sifat-sifat umum populasi, untuk menarik generasi dari hasil penyelidikan, serta untuk mengadakan penaksiran peramalan dan pengujian hipotesis yang telah di rumuskan.

**Tabel III:1: Populasi dan Sampel Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan
 Publik Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama)
 Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

NO	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Kantor KUA	1	1	100 %
2	Staf	2	2	100 %
3	Masyarakat yang pernah menikah di KUA	Tidak Ter batas ~	50	100%
	Jumlah	Tidak Terbatas	55	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2020

D. Teknik Penarikan Sample

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun penarikan sampel dalam penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah pada aktivitas kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, penarikan sampel untuk kepala Departemen Agama, Kepala Sub Bag, kepala Kantor KUA, Staf Dan Masyarakat yang pernah menikah di KUA, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara “*sampel total atau sensus*”. Hal ini disebabkan jumlah Populasi yang relatife kecil sehingga mudah di jangkau.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini adalah dengan sumber data primer data skunder yang di peroleh dari kantor urusan agama kecamatan Bukit batu kabupaten Bengkalis seperti sebagai berikut:

1. Data primer

Yaitu data yang di peroleh secara langsung dari responden terdiri dari identitas responden, jenis kelamin, umur, stingkat pendidikan serta hasil tanggapan responden tentang masalah yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten Bengkalis.

2. Data skunder

Yaitu data yang di peroleh melalui kepustakaan atau pada kantor urusan agama kecamatan Bukit batu kabupaten bengkalis

F. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini,penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung koleksi penelitian yang berhubungan dengan pengawasan pegawai pada kantor urusan agama kabupaten bengkalis
2. Interview, mengadakan wawancara dengan cara berkomunikasi langsung dengan responden sebagai objek penelitian.

3. Kuesioner, yaitu membuat daftar pertanyaan pada responden sebagai objek penelitian. berupa angket yang telah di susun secara sistematis, sehingga mudah di mendapatkan informasi sesuai dengan jawaban responden.
4. Dokumentasi pada saat penelitian di lakukan.

G. Teknik Analisa Data

Penulis gunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, seluruh data yang di peroleh di klafikasikan dengan memberikan bentuk table, angket, persentase dan membandingkan dengan teori –teori. sehingga dapat menyimpulkan penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis.

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Gegrafis Kabupaten Bengkalis

Wilayah Kabupaten Bengkalis terletak pada bagian pesisir Timur pulau sumatra antara $2^{\circ}7'37,2''$ - $0^{\circ}55,33,6''$ lintang utara dan $100^{\circ}57'57,6''$ - $102^{\circ}30'25,2''$ bujur timur. Wilayah kabupaten bengkalis terdiri dari pulau dan daratan serta memiliki kawasan pesisir dan lautan dengan garis pantai sepanjang + 446 km yang berbatasan dengan: sebelah utara berbatasan dengan selat Melaka; sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten siak dan kepulauan meranti; sebelah barat berbatasan dengan kabupaten rokan hilir, kabupaten rokan hulu dan kota dumai; sebelah timur berbatasan dengan selat Melaka dan kabupaten kepulauan meranti.

Letak kabupaten bengkalis sangat strategis, berada di tepi jalur pelayaran internasional paling sibuk di dunia, yakni selat Melaka serta berada pada kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia –Malaysia- singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-malaysia- Thailand (IMT-GT)

Luas wilayah kabupaten bengkalis $7.773,93 \text{ km}^2$ terbagi dalam 8 kecamatan dan 102 desa/kelurahan. Ke-8 kecamatan tersebut adalah kecamatan bengkalis, bantan di pulau bengkalis, sedangkan kecamatan rupa utara terdapat di pulau rupa, adapun kecamatan bukit batu, siak kecil, Mandau dan pinggir berada di pulau Sumatra.

Wilayah kabupaten bengkalis merupakan daratan rendah dengan rata-rata ketinggian Antara 2-6,1 meter diatas permukaan laut. Wilayah kabupaten bengkalis sebagian besar merupakan tanah organosol, yaitu jenis tanah yang banyak mengandung bahan organik.

B. Sejarah Kabupaten Bengkalis

Awal mula terbentuknya nama bengkalis berawal dari kedatangan Tuan Bujang alias Raja kecil bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah beserta pembantu dan pengikutnya pada tahun 1722 di kepulauan Bengkalis.

Diambil dari kata mangkal yang berarti sedih atau sebak dan tahan ujian. Raja kecil mengungkapkan kepada pembantu dan pengikutnya “mengkal rasanya hati ini karena tidak di akui sebagai sultan yang memerintah negri, namun tidak mengapalah, kita masih kalis dalam menerima keadaan ini” ketika ingin merebut Tahta kerajaan johor.

Sehingga menjadi sebuah bicara penduduk bahwa baginda sedang mengkal tapi masih kalis, akhirnya ucapan itu menjadi perkataan “oh baginda sedang mengkalis dan lama kelamaan perkataan ini berubah menjadi “Bengkalis”.

Adapun kedatangan raja kecil beserta pembantu dan pengikutnya disambut oleh batin senggoro, batin merbau, batin selat tebing tinggi dll. Raja kecil adalah pewaris raja johor, sehingga membuat batin-batin tersebut lebih hormat dan mereka mengusulkan agar raja kecil membangun kerajaannya di pulau bengkalis

Namun melalui mesyuarah beliau dengan datuk laksamana bukit batu, datuk pesisir, datuk tanah datar, datuk lima puluh, datuk Kampar dan para batin disepakati bahwa pusat kerajaan didirikan di dekat sabak Aur yakni disungai buatan salah satu anak sungai siak. Sehingga pada tahun 1723 dibangunlah pusat kerjaan dan berkembang menjadi kerajaan siak sri indrapura.

Catatan sejarah menunjukkan bahwa bengkalis pernah menjadi basis awal kerajaan siak dan di bengkalis pulalah wawasan mendirikan kerajaan siak dimufakati. Jauh sebelum kedatangan raja kecil, bengkalis telah menunjukkan peran penting dalam arus lalu lintas niaga di selat Melaka, terutama di sebagian tempat persinggahan saudagar yang keluar masuk sungai siak.

C. Profil Kantor Urusan Agama

a. Letak geoggrafis

Kecamatan bukit batu memiliki luas tanah 760,5 M2 dengan keadaan wilayah sebagian besar hutan belantara, lembah dan blukar. Luas bangunan mencapai 12 X 9 meter dilihat dari tata letak, kecamatan bukit batu memiliki batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatas dengan selat Bengkalis
- Sebelah timur berbatasan dengan kec.merbau
- Sebelah selatan berbatasan dengan kec. Siak kecil
- Sebelah barat berbatasan dengan kec. Medang kampai kodya dumai

b. Dari Batasan-Batasan tersebut terbagi menjadi 14 desa dan 1 kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan sungai pakning
2. Desa sejangat
3. Desa dompas
4. Desa pangkalan jambi
5. Desa sungai selari
6. Desa buruk bakul
7. Desa bukit batu
8. Desa sukajadi
9. Desa temiang
10. Desa parit 1 api-api
11. Desa Api-api
12. Desa tenggayun
13. Desa sepahat
14. Desa tanjung leban
15. Desa bukit kerikil

D. Letak geografis kantor urusan agama

Dalam rangka mewujudkan cita-cita UUD 1945 dibidang keagamaan KUA merupakan salah satu instansi yang sangat di harapkan keberadaannya oleh masyarakat untuk mengkoordiner kegiatan di bidang keagamaan. Di kecamatan bukit batu, KUA terletak di ibukota kecamatan yaitu tepatnya disungai pakning Jl. Sungai selari, dan iya merupakan salah satu KUA yang ada di kabupaten bengkalis.

Sejak berdirinya keberadaan kantor urusan agama kecamatan bukit batu telah banyak kemajuan yang di capai khususnya dalam melaksanakan tugas yang di embannya yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Berbagai program dan kegiatan telah di lakukan dan di harapkan mampu mewujudkan tujuan dan sarana di bidang keagamaan. Hal ini di tandai dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan KUA sebagai lembaga pemerintahan yang mengurus masalah keagamaan khususnya agama islam.

D .Visi dan Misi Kantor Urusan Agama

Visi

Terwujudnya pelayanan yang unggul dan prima di bidang kepenghuluan, hubungan yang sinergi dan harmosis Antara lembaga

Misi

1. Terciptanya pelayanan di bidang kepenghuluan
2. Terciptanya pelayanan BP4 dan keluarga sakinah
3. Terciptanya pelayanan di bidang P2A pembinaan syari'ah dan produk halal
4. Terciptanya pelayanan prima di bidang BKM
5. Terciptanya pelayanan prima di bidang kementrian dan hisab rakyat
6. Terciptanya pelayanan prima di bidang pembinaan haji
7. Terjalinnya hubungan yang sinergi dan harmonis, lintas sektoral dan LPTQ
8. Terciptanya kerukunan Antara umat beragama

F. Tugas dan fungsi kantor urusan Agama Kecamatan Bukit Batu :

- a. Pelaksanaan Pelayanan, pengawasan, Pencatatan dan Pelaporan Nikah dan Rujuk
- b. Penyusunan Sistematis Layanan dan Bimbingan Masyarakat Islam
- c. Pengelolaan Dokumentasi dan Sistem Informasi Manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan Bimbingan Keluarga Sakinah
- e. Pelayanan Bimbingan Kemasjidan
- f. Pelayanan Bimbingan Hisab Rukyat dan Pembinaan Syari'ah
- g. Pelayanan Bimbingan dan Penerangan Agama Islam
- h. Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf
- i. Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan KUA Kecamatan
- j. Layanan Bimbingan Manasik Haji bagi jamaah Haji Reguler

G. Sarana ibadah sholat yang ada di kantor urusan agama kecamatan Bukit Batu kabupaten bengkalis

No	Pembangunan	Buah
1.	Masjid	44 buah
2.	Langgar	6 buah
3.	Musholla	36 buah
4.	Gereja	7 buah
5.	Vihara	4 buah
6.	Pura	-
7.	Tanah wakaf bersertifikat	82 persil
8.	Tanah wakaf belum bersertifikat	6 persil

Sumber data dari penghulu KUA kecamatan Bukit Batu 2020

Kecamatan Bukit Batu adalah salah satu sarana ibadah sholat yang memiliki Beberapa buah pembangunan seperti 44 buah masjid yang ada di kecamatan Bukit Batu dan beberapa buah pembangunan lainnya seperti langgar ada 6 buah, musholla ada 36 buah, gereja ada 7 buah, vihara ada 4 buah dan belum ada pembangunan pura di kecamatan Bukit Batu, di kecamatan Bukit Batu memiliki tanah wakaf Bersertifikat sebanyak 82 persil dan tanah wakaf yang tidak bersertifikat sebanyak 6 persil.

a. Masjid

Masjid adalah rumah tempat ibadah umat islam atau muslim. Masjid artinya tempat sujud, sebutan lain yang berkaitan dengan masjid di Indonesia adalah musala, langgar atau suara. Istilah tersebut di peruntukan bagi bangunan menyerupai

masjid yang tidak di gunakan untuk salat jumat, iktikaf, dan umumnya berukuran kecil.

b. Langgar

Langgar adalah istilah Indonesia. Menurut para ulama, ketigannya mengandung pengertian yang sama, yakni tempat sujud.' Namun, secara syarat, ketiganya juga relatif mirip. Masjid, musala, maupun langgar adalah satu tempat wakaf, yang menjadi lokasi didirikan salat wajib lima waktu secara kontinyu.

c. Musholla

Musholla adalah ruangan, tempat atau rumah kecil menyerupai masjid yang di gunakan sebagai tempat shalat dan mengaji bagi umat islam. Musholla juga sering di ebut dengan surau atau langgar di beberapa daerah.

d. Gereja

Gereja adalah suatu kata Bahasa Indonesia yang berarti suatu perkumpulan atau lembaga dari penganut iman kristiani. Istilah yunani yang muncul dalam perjanjian baru di alkitab Kristen biasanya di terjemahkan sebagai 'jemaat/umat'

e. Vihara

Vihara adalah rumah ibadah agama budha, bias juga dinamakan kuil, tetapi di Indonesia,karena orang yang ke wihara atau kuil atau klinteng umumnya adalah etnis tionghoa, maka agak menjadi sulit untuk dibedakan, karena umumnya sudah terjadi sinkritisme Antara buddhisme, taoisme, dan konfuciusisme.

f. Pura

Pura adalah istilah untuk tempat ibadah agama hindu di Indonesia. Pura di Indonesia terutama terkonsentrasi di bali sebagai pulau yang mempunyai mayoritas penduduk penganut agama hindu.

g. Tanah wakaf bersertifikat

Wakaf merupakan amalan mulia dengan tujuan kemashalatan orang banyak. Ada beragam bentuk wakaf. Salah satunya, yaitu wakaf tanah.

h. Tanah wakaf belum bersertifikat

Umumnya di wakafkan oleh pemiliknya untuk mendirikan pesantren atau dayah, masjid, atau musalla sebagai sudah memiliki akte ikrar wakaf sisanya hanya memiliki surat keterangan dari kepala desa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Penulis mengumpulkan data – data dan sekaligus menganalisa hasil data yang terdapat pada kuisioner penelitian yang di awali dengan identitas responden dalam melakukan penelitian ini. Adapun identitas responden yang di anggap perlu untuk di paparkan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berfikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berfikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah di kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1 : Identitas Responden masyarakat yang telah menikah di KUA

Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

NO	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1	20 - 30	30	60 %
2	31 – 41	10	20 %
3	41 – 50	10	20 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden masyarakat yang telah menikah di KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang berada pada usia 20 – 30 berjumlah 30 orang 60 %, kemudian responden yang berusia 31 – 41 berjumlah 10 orang 20 %, dan responden yang berusia 41 – 50 berjumlah 10 orang 20 %. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa responden kantor urusan agama didominasi oleh tingkat usia 20 – 30 dan 31-41 tahun dengan 60 %.

2. Jenis kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin terbagi menjadi dua yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan dalam bekerja. Untuk lebih jelas kelamin responden kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel V.2 : Identitas Responden masyarakat yang telah menikah di KUA
Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki – laki	20	40 %
2.	Perempuan	30	60 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden masyarakat yang menikah di kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis terdiri dari 20 orang jenis kelamin laki-laki (40%) dan 30 orang jenis kelamin perempuan (60%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden masyarakat kantor urusan agama didominasi jumlah responden perempuan 30 orang (60 %) .

3. Tingkat pendidikan

Kemudian dalam identitas responden pada penelitian ini terdapat juga identitas tingkat pendidikan terakhir, maka tabel mengenai informasi pengelompokan pendidikan dapat dilihat tabel sebagai berikut .

Tabel V.3 Identitas Responden masyarakat yang telah menikah di KUA

Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

NO	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1.	SD	10	20 %
2.	SLTP	10	20 %
3.	Sarjana	30	60 %
	Jumlah	50 %	100 %

Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis terdiri dari 10 orang memiliki tingkat pendidikan Sarjana (20%) jumlah tertinggi dan tingkat pendidikan SD berjumlah 5 orang (10%) jumlah terendah. Maka dapat disimpulkan bahwa didominasi oleh tingkat pendidikan Sarjana dan SLTP dengan persentase tertinggi (20%).

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

KUA merupakan salah satu instansi penyelenggaraan pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan public menurut pasal 1 ayat 4 UU No 25 tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga idenpenden yang di bentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public pada ayat 6 undang –undang yang sama di sebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan public adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pelaksanaan tugas pokok KUA. Dimana pelayanan pokok dari kua meliputi pelayanan nikah dan wakaf merupakan pelayanan publik yang sangat jelas.

1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang telah menikah di kantor urusan agama berjumlah 50 orang responden terhadap indikator ketepatan waktu pelayanan yang terdiri dua item penilaian yaitu waktu tunggu yang di berikan oleh pihak pelayanan kantor KUA pada saat jam kerja ,waktu proses yang di berikan oleh pihak kantor KUA pada saat memproses pendaftaran nikah. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.4 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			jumlah
		Terimple mentasi	Cukup Terimple mentasi	Kurang Terimple mentasi	
1.	Waktu tunggu yang di berikan oleh pihak pelayanan kantor KUA	40 (80%)	-	10 (20%)	50
2.	waktu proses yang di berikan oleh pihak kantor KUA pada memproses pendaftaran nikah.	35 (70%)	5 (10%)	10 (20%)	50
	Jumlah	75	5	20	100
	Rata – rata	15	1	4	20
	Persentase	90%	6%	24%	120

Sumber Data Olahan Tahun 2020

Dari table V. 4 diatas dapat di ketahui bahwa pada indikator ketepatan waktu pelayanan terdapat dua item penilai, yang pertama waktu tunggu yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor KUA pada saat jam kerja jawaban responden yang berada pada kategori terimplementasi berjumlah 40 orang, sedangkan yang berada pada kategori cukup terimplementasi berjumlah 0 dan yang berada kategori kurang terimplementasi berjumlah 10 orang. Berarti sebagian besar responden yang menikah dikantor KUA telah mendapatkan informasi. Selanjutnya untuk item penilai waktu proses yang diberikan leh pihak kantor KUA pada saat memproses pendaftaran nikah yang berada di kategori terimplementasi 35 orang. Sedangkan kategori cukup terimplementasi 1 orang dan kurang terimplementasi berjumlah 10 orang. Berarti penelitian pada kantor KUA menyampaikan pesan melalui media dan informasi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala kantor urusan agama di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis , Bapak H.Nurhadi ,S.Ag.MH mengenai indikator ketepatan waktu pelayanan dengan pertanyaan pertama apakah menurut bapak waktu tunggu dalam watu dua hari cukup untuk mengeluarkan buku nikah , apakah menurut bapak waktu proses pembedaan buku nikah cukup dalam waktu dua atau tiga hari beliau menjawab:

Terkadang belum pasti bisa mengeluarkan dalam waktu dua hari karena banyak yang harus di selesaikan contohnya harus minta cap dan tanda tangan di buku nikah, belum pasti juga bisa menyiapkan secepatnya karena membutuhkan waktu dalam menyelesaikan buku nikah tersebut.

2. Akurasi pelayanan

Yaitu menimbulkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama yang berjumlah 50 orang responden terdapat indikator ketepatan waktu pelayanan yang terdiri dari satu item penilai yaitu. Respon masyarakat mengenai penjelasan bebas dari kesalahan yang telah saudara berikan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.5 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			jumlah
		Terimple mentasi	Cukup Terimple mentasi	Kurang Terimple mentasi	
1.	Respon masyarakat mengenai penjelasan bebas dari kesalahan yang telah saudara berikan	30 (60%)	5 (10%)	15 (30%)	50
	Jumlah	30	5	15	50
	Rata – rata	6	1	3	10
	Perentase	36 %	6%	18%	60%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.5 di atas dapat diketahui bahwa pada indikator akurasi pelayanan terdapat satu item penilai, respon masyarakat mengenai penjelasan bebas dari kesalahan yang telah saudara berikan, jawaban responden yang berada pada kategori Terimplementasi berjumlah 30 orang, sedangkan yang berada pada

ketegori cukup Terimplementasi berjumlah 5 orang dan yang berada pada kategori kurang Trimplementasi berjumlah 15 orang. Berarti sebagian besar responden yaitu yang telah menikah di kantor urusan agama, dan mengikuti tupoksi yang ada pada kantor urusan agama.

Berdasarkan wawancara dengan kepala kantor urusan agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yaitu Bapak H. Nurhadi, S. Ag. M.H mengenai indikator akurasi pelayanan dengan pertanyaan, apakah menurut bapak adanya kesalahan pada kutipan akta nikah ? Beliau menjawab

Ada beberapa kali kesalahan yang tercantum dalam kutipan akte nikah tidak sesuai dengan yang sesungguhnya karena kesalahan redaksional, maka terhadap akte tersebut dapat dimintakan pembetulannya.

3. Kesopanan dan keramahan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator kesopanan dan keramahan yang terdiri dari satu item penilai yaitu tentang pelayanan di kantor KUA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel V.6 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			jumlah
		Terimple mentasi	Cukup Terimple mentasi	Kurang Terimple mentasi	
1.	Tentang pelayanan di kantor KUA	10 (20%)	36 (72%)	4 (8%)	50
	Jumlah	10	36	4	50
	Rata –rata	2	7,2	8	17,2
	Perentase	12%	43,2%	12%	67,2%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.6 dapat di ketahui bahwa pada indikator kesopanan dan keramahan terdapat satu item penilaian yaitu tentang pelayanan kantor KUA dengan baik, jawaban responden yang berada pada kategori Terimplementasi berjumlah 10 orang, sedangkan berada pada kategori cukup Terimplementasi berjumlah 36 oarang, dan yang berada pada kategori kurang Terimplementasi berjumlah 4 orang, Berarti sebagian besar responden yang menikah pada kantor urusan agama berada pada cukup Terimplementasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala kantor urusan agama yaitu Bapak H. Nurhadi, S. Ag. M. H mengenai indikator kesopanan dan keramahan beliau menjawab.

Dari sejauh ini masyarakat yang menikah di kantor urusan agama masih berperilaku sopan dan ramah dalam melakukan apa pun urusan yang menyangkut di kantor urusan agama contohnya salah satu dalam melakukan pendaftaran nikah.

Berdasarkan jawaban di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa kesaopanan dan keramahan secara keseluruhan sudah melakukan dengan baik.

Berdasarkan observasi untuk indikator kesopanan dan keramahan peneliti ini melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan informasi, peneliti mendapatkan informasi bahwasanya di kantor urusan agama masalah kesopanan dan keramahan sudah bagus dan tidak di ragukn lagi. peneliti menyimpulkan mengenai indikator kesopanan dan keramahan cukup Terimplementasi.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Yaitu seperti tersedianya sumberdaya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang menikah di kantor urusan agama yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator kemudahan mendapatkan pelayanan yang terdiri dari

dua item penilai yaitu yang pertama apakah pernah mengalami banyaknya petugas yang melayani pada saat pendaftaran nikah. Yang kedua pernahkah menerima saran dari masyarakat mengenai fasilitas kantor KUA. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Tabel V.7 Distribusi Tanggapan Responden masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Apakah pernah mengalami banyaknya petugas yang melayani pada saat pendaftaran nikah	36 (72%)	14 (28%)	-	50
2.	Pernahkan menerima saran dari masyarakat mengenai fasilitas kantor KUA	41 (82%)	7 (14%)	2 (4%)	50
	Jumlah	77	21	2	100
	Rata – rata	15,4	4,2	2	21,6
	Persentase	92,4%	25,2%	4%	121,6%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator kemudahan mendapatkan pelayanan terdapat dua item penilai yang pertama pernah mengalami banyaknya petugas yang melayani pada saat pendaftaran nikah, yang kedua pernah menerima saran dari masyarakat mengenai fasilitas kantor KUA dengan baik, jawaban responden yang berada pada kategori Terimplementasi berjumlah 36 orang, sedangkan berada pada kategori cukup Terimplementasi berjumlah 14 orang, berjumlah 0 berarti sebagian besar responden yang menikah di kantor KUA telah mendapatkan kemudahan pelayanan. Selanjutnya untuk item penilaian banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer yang berada pada kategori Terimplementasi 41 orang, sedangkan kategori cukup Terimplementasi 7 orang, dan yang berada pada kategori kurang Terimplementasi 2 orang. Berarti penelitian pada kantor KUA kemudahan mendapatkan pelayanan, dikategorikan Terimplementasi.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak kepala kantor urusan agama yaitu Bapak H. Nurhadi, S. Ag. M. H mengenai indikator kemudahan mendapatkan pelayanan beliau menjawab:

Menurut saya kemudahan mendapatkan pelayanan di kantor urusan agama pada saat ini sudah bagus karena kami sudah menyediakan staf bagian pelayanan.

Berdasarkan jawaban di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan secara keseluruhan sudah menetapkan SOP dan sudah bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing walaupun ada kesalahan

dalam bertugas tetapi mereka sudah melaksanakan sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku.

Berdasarkan observasi untuk indikator kemudahan mendapatkan pelayanan peneliti ini melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan informasi. Sehingga peneliti menyimpulkan mengenai indikator Terimplementasi.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Rasa nyaman dalam memperoleh kenyamanan yang di berikan pelayanan oleh staf yang ada di kantor KUA.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator kenyamanan dalam memproses pelayanan yang terdiri dari empat item penilai yaitu pertama, tentang lokasi kantor KUA pada saat ini, yang ke dua, memberi penjelasan secara langsung dalam menanggapi ruang tempat pelayanan, yang ke tiga, pernah menerima keluhan dari masyarakat tentang tempat parkir di kantor KUA, yang empat, pernah mendapatkan informasi tentang pernikahan secara online. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			Jumlah
		Terimple mentasi	Cukup Terimple mentasi	Kurang Terimple mentasi	
1.	Lokasi kantor KUA pada saat ini	35 (70%)	15 (30%)	-	50
2.	Memberi penjelasan secara langsung dalam menaggapi ruang tempat pelayanan	45 (90%)	2 (4%)	3 (6%)	50
3.	Menerima keluhan dari masyarakat tentang tempat parkir di kantor KUA	40 (80%)	10 (20%)	-	50

4.	Mendapatkan informasi tentang pernikahan secara langsung	21 (42%)	19 (38%)	10 (20%)	50
	Jumlah	106	31	13	150
	Rata – rata	28,2	57,8	8	94
	Persentase	134,2	88,8	21	244%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.8 di atas dapat di ketahui tanggapan responden terhadap indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang terdapat empat item penilaian yang pertama lokasi kantor KUA pada saat ini, jawaban responden yang berada pada kategori Terimplementasi berjumlah 35 orang, sedangkan berada pada kategori cukup terimplementasi berjumlah 15 orang, dan yang berada pada kategori kurang terimplementasi tidak ada, berarti sebagian besar responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama termasuk kategori terimplementasi selanjutnya memberi penjelasan secara langsung dalam menanggapi ruang tempat pelayanan, jawaban responden pada kategori terimplementasi berjumlah 45 orang, sedangkan pada kategori cukup terimplementasi berjumlah 2 orang, dan berada pada kategori kurang terimplementasi 3 orang. Berarti sebagian besar responden masyarakat yang telah menikah pada kantor urusan agama bernilai terimplementasi. Selanjutnya menerima keluhan dari masyarakat tentang tempat parkir di kantor KUA, jawaban responden yang berada pada kategori terimplementasi berjumlah 40

orang, sedangkan kategori cukup terimplementasi berjumlah 10 orang, dan berada pada kategori kurang terimplementasi berjumlah tidak ada, berarti sebagian besar responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama bernilai cukup terimplementasi. sedangkan mendapatkan informasi tentang pernikahan secara online, jawaban responden yang berada pada kategori terimplementasi berjumlah 21 orang, sedangkan yang berada pada kategori cukup terimplementasi berjumlah 19 orang, dan yang berada pada kategori kurang terimplementasi berjumlah 10 orang. Berarti sebagian besar responden masyarakat yang telah menikah pada kantor urusan agama bernilai cukup terimplementasi.

Berdasarkan wawancara bersama bapak kantor kepala urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis yaitu Bapak H. Nurhadi, S. Ag. M. H mengenai indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan beliau menjawab:

“menurut saya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu kami dari pihak kantor urusan agama sudah menyediakan staf bagian pelayanan, dan bagian kenyamanan kami juga sudah menyediakan ruang tunggu dan lingkungan yang bersih dan ketersedianya informasi juga.

Berdasarkan jawaban di atas dapat di Tarik kesimpulan bahwa kenyamanan dalam memperoleh pelayanan secara keseluruhan sudah menetapkan sop dan dan sudah bertanggung jawab dengan tugasnya masing – masing.

Berdasarkan obsevasi untuk indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan peneliti ini melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan informasi.

6. Atribut pendukung pelayanan

Yaitu pertama, ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu, dan waktu proses, kedua, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan ketiga, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan ke empat, atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac kebersihan dan lain-lain.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator atribut pendukung pelayanan yang terdiri dari dua item penilaian yaitu pertama apakah saat ini sudah memiliki fasilitas seperti ruang tunggu Ber-AC, yang kedua tentang kebersihan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.9 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

NO	Item yang dinilai	Kategori peneliti			Jumlah
		Terimple mentasi	Cukup Terimple mentasi	Kurang Terimple mentasi	
1.	Di kantor urusan agama pada saat ini sudah memiliki fasilitas seperi ruang tunggu Ber-AC	2 (4%)	48 (96%)	-	50
2.	Tentang kebersihan di kantor KUA	28 (56%)	20 (40%)	2 (4%)	50
	Jumlah	29	68	2	99
	Rata – rata	9,6	13,6	4	27,2
	Persentase	38,6%	18,6%	6%	63,2%

Sumber Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.9 di atas dapat diketahui bahwa pada indikator atribut pendukung pelayanan terdapat dua item penilaian, yang pertama fasilitas seperti ruang tunggu Ber-AC, jawaban responden yang berada pada kategori Terimplementasi berjumlah 2 orang, sedangkan berada pada kategori cukup Terimplementasi berjumlah 48 orang dan yang berada pada kategori kurang Terimplementasi tidak ada. Selanjutnya untuk item penilaian kebersihan di kantor KUA di mana jawaban responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama yang berada pada kategori Terimplementasi 28 orang, sedangkan pada kategori cukup Terimplementasi 20 orang, dan pada kategori kurang Terimplementasi 2 orang. Berarti penilaian masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama termasuk interval cukup Terimplementasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak kepala kantor urusan agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yaitu Bapak H. Nurhadi, S. Ag. M.H Mengenai indikator atribut pendukung pelayanan dengan pertanyaan pertama apakah menurut bapak fasilitas di kantor KUA saat ini sudah mencukupi ? beliau menjawab :

“ fasilitas belum seperti yang diinginkan oleh masyarakat, belum adanya AC di setiap ruangan, dan tempat parkir kendaraan masih berantakan.

Tabel V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat yang Telah Menikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

NO	Indikator	Kategori penilaian			jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Ketepatan waktu pelayanan	15 (30%)	1 (2%)	4 (8%)	20
2.	Akurasi pelayanan	6 (12%)	1 (2%)	3 (6%)	10
3.	Kesopanan dan keramahan	2 (4%)	7,2 (14,4%)	8 (16%)	17,2
4.	Kemudahan mendapatkan pelayanan	15,4 (30,8%)	4,2 (8%)	2 (4%)	21,6
5.	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	28,2 (56,4%)	57,8 (115,6%)	8 (16%)	94

6.	Atribut pendukung pelayanan	9,6 (19,2%)	13,6 (27,2%)	4 (8%)	27,2
	Jumlah	76,2	84,8	29	190
	Rata-Rata	152,4	169,2	58	379,6
	Persentase %	228,6	254	87	569,6

Sumber : Data Hasil Olahan 2020

Dari tabel V.10 diatas tentang Rekapitulasi tanggapaan responden masyarakat yang telah menikah di kantor urusan agama kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis diketahui rata-rata bahwa sebanyak 152,4 orang atau 228,6 % yang mengatakan Terimplementasi, kemudian sebanyak 169,2 orang atau 254% mengatakan cukup Terimplementasi, selanjutnya yang mengatakan kurang Terimplementasi sebanyak 58 orang atau 87% responden.

Mencermati analisis di atas dari hasil kuisioner, wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (studi kantor KUA) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, di kategori Kurang Terimplementasi, artinya dari beberapa indikator tersebut kurang maksimal, karena kurangnya sumber daya pendukung dan sumber daya manusia.

**C. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah
(Studi Pada Kantor Urusan Agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten
Bengkalis.**

Ada pun menjadi hambatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya staf kantor urusan agama dalam melakukan ketepatan waktu pelayanan contohnya seperti pembuatan surat, mereka membutuhkan waktu yang cukup lama dalam membuat selembar surat.
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor urusan agama belum memadai seperti tempat parkir, dan toilet tersebut.
3. Kurangnya atribut pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu belum memiliki AC

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan analisis yang penulis lakukan, banyak banyak yang telah peneliti temui berdasarkan eman indikator yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Maka dari itu penulis telah menarik beberapa kesimpulan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pencatatan Nikah (Studi pada kantor urusan agama) Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

1. Untuk indikator ketepatan waktu pelayanan yang memiliki item penilaian waktu tunggu yang di berikan oleh pihak kantor KUA pada saat jam kerja, waktu proses yang di berikan oleh pihak kantor KUA tertentu berada pada kategori Terimplementasi. Karena terkadang belum pasti bisa mengeluarkan dalam waktu cepat, karena banyak yang harus di selesaikan contohnya harus minta cap dan tanda tangan di buku nikah dan belum pasti juga bisa menyiapkan secepatnya karena membutuhkan waktu dalam menyelesaikan buku nikah tersebut.
2. Untuk indikator Akurasi pelayanan memiliki item penilaian bebas dari kesalahan tertentu berada pada kategori Terimplementasi. Karena ada beberapa kali kesalahan yang tercantum dalam kutipan akta nikah tidak sesuai dengan

yang sesungguhnya karena kesalahan redaksional, maka terhadap akta tersebut dapat di mintakan pembetulan.

3. Untuk indikator kesopanan dan keramahan memiliki item penilaian tentang pelayanan di kaantor KUA, tertentu berada pada kategori cukup Terimplementasi. Dari sejauh ini masyarakat yang menikah di kantor urusan agama masih berperilaku sopan dan ramah dalam melakukan apa pun urusan yang menyangkut di kantor urusan agama, contohnya salah satu dalam melakukan pendaftaran nikah.
4. Untuk indikator kemudahan mendapatkan pelayanan memiliki item penilaian banyaknya petugas yang melayani pada saat pendaftaran nikah, fasilita spendukung seperti komputer tersebut berada pada ketegori Terimplementasi. Menurut saya kemudahan mendapatkan pelayanan di kantor urusan agama pada saat ini sudah bagus karena kami seudah menyedaikan staf bagian pelayanan.
5. Untuk indikator kenyamanan dalam memproses pelayanan memiliki item penilaian berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Berada pada kategori cukup Terimplementasi. Kenyamanan dalam memproleh pelayanan yaitu kami dari pihak kantor urusan agama sudah menyediakan staf bagian pelayanan, dan bagian kenyamanan kami juga sudah menyediakan ruang tunggu dan lingkungan yang bersih dan ketersediannya informasi juga.
6. Untuk indikator atribut pendukung pelayanan, memiliki item penilaian ruang tunggu ber-AC, kebersihan berada pada kategori Terimplementasi. Fasilitas

belum seperti yang di inginkan oleh masyarakat, belum adanya AC di setiap ruangan, dan tempat parkir kendaraan masih berantakan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat di temukan sehubungan dengan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Kantor KUA Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sebaiknya menambahkan yang kurang memadai seperti kursi tamu, tempat parkir kendaraan dan lain sebagainya.
2. Karena kurang tahuan masyarakat tentang pentingnya pencatatan nikah perkawinan maka KUA perlu mensosialisasikan pentingnya pencatatan perkawinan melalui seminar – seminar yang di selenggarakan kantor urusan agama dan juga melalui acara-acara yang di selesnggarakan kementrian agama dan juga instansi yang berada di bawahnya, sehingga pencatatan pernikahan bisa lebih di sosialisasikan lagi karena masih banyak masyarakat kurang mementingkan adanya pencatatan pernikahan tersebut melalui acara-acara siaran radio.

DAFTAR PUSTAKA

Sondang p Siagian 2003 *filasafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Zulkifli, Nurmasari 2015, *Pengantar Manajemen*, Marpoyan tujuh, Pekanbaru

Ali Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi*. PT Raja Grafindo Persada.

Jakarta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan public*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Kartono Kartini ,2016:*pemimpin dan kepemimpinan*,. PT Raja Grafindo Persada.

Jakarta

Badeni,2017:*kepemimpinan dan perilaku organisasi*,.ALFABETA,cv,Bandung

Ernie trisnawati sule,kurniawan saefullah 2015.*pengantar manajemen*. Kencana

Prenadamedia Grup. jakarta

Siswanto,2015, *Pengantar Manajemen*. PT Bumi Aksara. Jakarta

Wrsanto. 2005, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*,C.V ANDI OFFSET,Yogyakarta

Sedarmayanti. 2007 ,*Manajemen sumberdaya manusia*. Bandung; Refikaadit

Ama.

Manullang, M 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung; Citra pustaka

Martoyo, Susilo. 2002, *Sumberdaya manusia dan Produktivitas kerja*. Cetakan

Kelima, Bina Aksara, Bandung

Hadri, Nawawi. 2003 *Manajemen sumberdaya manusia*. Yogyakarta : Gajah
madapress

Sugandi, Yogi Suproyono, 2001 *Administrasi publik konsep dan perkembangan*
Ilmu Di Indonesia, Yogyakarta, Graha ilmu

Kencana Inu, 2003 *system Administrasi*, Bandung ; Alfabeta

Kencana Inu, 2010 *ilmu administrasi publik*, PT RINEKA CIPTA, Jakarta

Fahmi Irham, 2017 *manajemen kepemimpinan* Bandung; ALFABETA, cv

Efendi Usman, 2015 *Asas manajemen*, PT RAJAGRAFINDO PERSADA,
Jakarta

Rusby Zulkifli, 2017 *Manajemen sumber daya manusia*, PT RAJAGRAFINDO,
Jakarta

Syafri Wirman, 2012 *Studi tentang Administarsi publik*, Erlangga

Sjamsuddin sjamsiar, 2006 *Dasar-dasar teori administrasi publik*, Agritek YPN,
Malang

Deddy Mulyadi, 2018 *Perilaku organisasi dan kepemimpinan pelayanan*,
ALVABETA, CV, Bandung

Syafiie kencana Inu, 2018 *sisten Admnistrasi negara*, PT Bumi aksara, Jakarta

Warsanto, 2005 *Dasar-Dasar ilmu Administrasi*, C. V Andi offset, Yongyakarta

Sinambela, 2005. *Kinerja pegawai*, Yokyakarta, Graham ilmu

Sugiono, 2010. *Metode penelitian Administrasi*, Bandung; Alfabeta



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau