

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

**EVALUASI PELAYANAN PENGURUSAN SURAT NIKAH
PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KAMPAR KIRI
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



DIAN Z WIDIA ASTUTI
NPM : 157310194

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING


Nama : Dian Z Widia Astuti
NPM : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama- Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

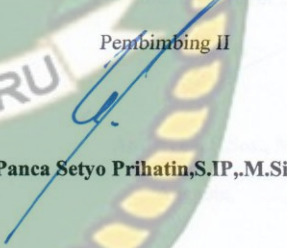
Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di ujikan dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 20 Maret 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Zaini Ali, M.Si


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Turut Meyetujui;
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Budi Mulianto, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Dian Z Widia Astuti
NPM : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor
Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

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

Pekanbaru, 20 Maret 2019

Ketua,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Sekretaris,

Andriyus, S.Sos., M.Si

Anggota,

Drs. H. Zaini Ali, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan 1

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 201/UIR-FS/KPTS/2019
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : **Dian Z Widia Astuti**
N P M : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten kampar.

1. Dr.H.Panca Setyo Prihatin,S.IP,M.Si	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Andriyus.,S.Sos.,M.si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Rizky Setiawan.,S.IP.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Drs. H. Zaini Ali.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
5. Prof.Dr.H.Yusri Munaf.SH.,M.Hum	Sebagai Anggota merangkap Penguji
6. Agung Wicaksono.,MPA	Sebagai Notulen

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

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

Ditetapkan Di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 13 Maret 2019
An. Dekan

Dr. H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :







- 1.Yth. Bapak Rektor UIR
- 2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
- 4.Arsipsk.penguji.....

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 201 /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 13 Maret 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 14 Maret 2019 jam 08.00 - 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian komprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Dian Z Widia Astuti
NPM : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.
Nilai Ujian : Angka : " 86,4 " ; Huruf : " A "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si	Ketua	1. 
2.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Rizky Setiawan, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Drs. H. Zaini Ali, M.Si.	Anggota	4. 
5.	Prof.Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum.	Anggota	5. 
6.	Agung Wicaksono, MPA	Notulen	6. 

Pekanbaru, 14 Maret 2019
An: Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dian Z Widia Astuti
NPM : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 20 Maret 2019

An. Tim penguji
Sekretaris,

Ketua,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Andriyus, S.Sos., M.Si

Turut Meyetujui;

Wakil Dekan 1

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Budi Muliando, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah yang maha kuasa atas segala rahmat yang di berikannya, sehinga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai menurut rencana degan judul :**“Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar”** tanpa halangan suatu apapun.

Penulisan ini merupakan salah satu syarat mengikuti ujian skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Melalui kata pengantar ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Syafrinaldi, S.H.,MCL Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau ini.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando,S.IP.,M.Si Selaku Ketua Program Studi dan Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memfasilitasi serta mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Andriyus, S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Ketua Program Studi dan Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memfasilitasi serta mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Drs.H.Zaini Ali,M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Bapak H. Panca Setyo Prihatin,S.IP,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Teristimewa dengan ucapan terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang terkasih Ayahanda Zulmazkri dan Ibunda Jurni Wati, atas curahan kasih sayang, untaian do'a, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tiada ternilai harganya yang diberikan selama ini.
8. Dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Abang,kakak dan adik, yakni Hengki Z Mararisa,SH , Ananda Z Lestari, Venny Z Vanta Oktari, S.Pd dan Deska Z Elzuela atas do'a dan support, dan motivasi selama ini.
9. Kawan-Kawan Seperjuangan di kelas IP.C angkatan 2015 yang telah sama-sama berjuang dan menjadi keluarga berbagi keceriaan bersama saat di dalam kelas maupun diluar kelas dan akan selalu dikenang terutama Kepada Sahabatku Fahrdatun Ilmi.

10. Dan terimakasih terkhusus kepada Khaatibul Rahman Arif,S.IP yang telah memberikan semangat dan motivasinya atas penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya terutama bagi penulis sendiri sehingga mendapatkan tambahan ilmu dalam bidang Ilmu Pemerintahan dikemudian hari serta semoga Allah SWT senantiasa memeberikan limpahan kasih sayang kepada mereka yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.



Pekanbaru, 20 Maret 2019

Penulis

Dian Z Widia Astuti

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	18
1. Tujuan Penelitian	18
2. Kegunaan Kegiatan.....	18
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	19
A. Studi Kepustakaan	19
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pemikiran	39
D. Konsep Operasional.....	41
E. Konsep Variabel	42
F. Teknik Pengukuran	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tipe Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	47

C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Teknik Penarikan Sampel	49
E. Jenis dan Sumber Data.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data	52
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	53
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	54
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	54
B. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	57
C. Uraian Tugas Pegawai kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	61
D. Struktur Organisasi	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Identitas Responden.....	67
B. Hasil Penelitian	72
C. Hambatan-hambatan dalam Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	97
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR KEPUSTAKAAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Tahun 2017.....	10
I.2	Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar 5 Tahun Terakhir.....	10
I.3	Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	12
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	38
2.2.	Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	42
3.1	Jumlah Populasi dan Sampel di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	48
3.2	Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	53

4.1	Jumlah Penduduk dan Rumah Ibadah di Kecamatan Kampar Kiri.	59
5.1	Karakteristik Responden (Pegawai) Menurut Jenis Kelamin.....	68
5.2	Karakteristik Responden (Masyarakat Nikah) Menurut Jenis Kelamin.....	68
5.3	Karakteristik Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkatan Umur.....	69
5.4	Karakteristik Responden (Masyarakat Nikah) Berdasarkan Tingkatan Umur.	70
5.5	Karakteristik Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	71
5.6	Karakteristik Responden (Masyarakat Nikah) Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	71
5.7	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	75
5.8	Persyaratan Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	78

5.9	Distribusi Tanggpan Responden Tentang Waktu Penyelesaian Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	80
5.10	Distribusi Tanggpan Responden Tentang Biaya Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	84
5.11	Distribusi Tanggpan Responden Tentang Produk Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	87
5.12	Distribusi Tanggpan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	90
5.13	Distribusi Tanggpan Responden Tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	93
5.14	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Jawaban Responden Tentang Pelayanan pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
4.1 Visi dan Misi KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	60
4.2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	65
5.1 Alur Prosedur Pelayanan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1) Daftar Kuisisioner	103
2) Daftar Wawancara	111
3) Rekapitulasi Telly Data Kuisisioner	116
4) Dokumentasi / Foto Tempat Penelitian	117



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif Skripsi penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Z Widia Astuti
NPM : 157310194
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwasanya ternyata melanggar 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 skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 20 Maret 2019
Pelaku Pernyataan,



Dian Z Widia Astuti

**EVALUASI PELAYANAN PENGURUSAN SURAT NIKAH PADA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KAMPAR KIRI
KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRAK

Oleh : Dian Z Widia Astuti

Kata kunci : Evaluasi, Pelayanan; dan Kantor Urusan Agama;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Indikator penilaian pelayanan yang dipergunakan meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar adalah survey deskriptif, dengan metode kuantitatif memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektif keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat dua kelompok yaitu populasi dan sampel pada penelitian ini yang terdiri dari Kepala KUA yang berjumlah 1 orang, Kasi Pencatatan dan Kasi Pendaftaran yang berjumlah 1 orang, Staff yang berjumlah 1 orang serta penghulu Muda yang berjumlah 1 orang juga, kemudian jumlah masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah sepanjang tahun 2014-2017 tercatat sejumlah 258 pasang. Masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang telah melakukan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok populasi ini adalah 4 orang pegawai dan 24 masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik insidental sampling untuk populasi jumlah masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada interval baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkaitan dengan jumlah biaya yang dikenakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar kepada masyarakat yang melakukan pengurusan surat nikah.

**EVALUATION OF MARRIAGE LETTER SERVICES IN AFFAIRS
RELIGIOUS OFFICE OF SUBDISTRICT KAMPAR KIRI DISTRICT
KAMPAR**

ABSTRACT

By: Dian Z Widia Astuti

Keywords: Evaluation, Service, and Office of Religious Affairs;

This study aims to determine the level of objective evaluation of services for managing marriage certificates at the Office of Religious Affairs in Kampar Kiri Subdistrict, Kampar District. Service evaluation indicators used include Service Procedure, Settlement Time, Service Costs, Service Products, Service Facilities and Infrastructure, Competence of Service Provider Officers. The type of research located in the Kampar Kiri Subdistrict Office of Religious Affairs in Kampar District is a descriptive survey, with a quantitative method prioritizing questionnaires as a means of collecting data and data collected with this tool which is then used as the main raw material for analyzing empirical conditions of the objectives of the research objectives. careful. There are two groups, namely population and sample in this study which consists of the Head of KUA which amounts to 1 person, Kasi Recording and Kasi Registration totaling 1 person, Staff totaling 1 person and the Youth leader totaling 1 person also, then the number of people who have done the management of marriage certificates throughout 2014-2017 was recorded at 258 pairs. The community in this case are those who have managed the marriage certificate at the Office of Religious Affairs in Kampar Kiri Subdistrict, Kampar Regency. The sample size determined from the two population groups is 4 employees and 24 people who have arranged the marriage certificate. The two sampling techniques used in determining individual samples are census techniques for the employee population and incidental sampling techniques for the population of the number of people who have managed the marriage certificate. The types and data collection techniques used consist of, primary data collected using questionnaire and interview list techniques and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is by using a table frequency instrument. Based on this analytical technique the researcher assesses and concludes that Evaluation of Services for Arranging Marriage Letters at the Office of Religious Affairs of Kampar Kiri Subdistrict of Kampar Regency is at a good interval. Recommendations that need to be considered are mainly related to the amount of fees raised by the Kampar Kiri Subdistrict Office of Religious Affairs in the Kampar District to the people who manage the marriage certificate.

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar belakang

Indonesia adalah suatu Negara kesatuan yang pemerintahannya berbentuk Republik mencantumkan tujuannya pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yakni untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam rangka mencapai tujuan Negara tersebut, maka pemerintah telah menetapkan satuan pemerintahan yang melayani Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan Pemerintah Desa. Salah satu dari satuan pemerintah itu adalah pemerintah Pusat. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebagai Kepala Pemerintahan selain di bantu oleh Wakil Presiden, Presiden dibantu oleh para Menteri atau pejabat setiap kali presiden menjalankan kekuasaannya.

Sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kekuasaan Presiden dapat di klarifikasikan atas urusan Pemerintah Absolut, urusan Pemerintah Konkuren, dan urusan Pemerintah Umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan Konkuren adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota yang dilaksanakan di Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan urusan Pemerintahan Umum adalah urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan dalam pasal 9 ayat (2) Tentang Urusan Pemerintahan Absolut (wajib) meliputi :

- a. Politik luar negeri;
- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan fiscal nasional; dan
- f. Agama.

Salah satu urusan pemerintah pusat adalah urusan dibidang agama. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Pasal 1 ayat (2) tentang Kementrian Agama, maka Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama. Kemudian Menteri Agama dibagi atas Susunan Kementerian Agama yang terdiri atas:

- a. Sekretariat Jenderal;
- b. Direktorat Jenderal Pendidikan Islam;
- c. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- d. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam;
- e. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen;
- f. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Katolik;
- g. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu;
- h. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha;
- i. Inspektorat Jenderal;
- j. Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan;
- k. Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal;
- l. Staf Ahli Bidang Hubungan Kelembagaan Keagamaan;
- m. Staf Ahli Bidang Manajemen Komunikasi dan Informasi; dan
- n. Staf Ahli Bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama, perlu pengaturan mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2016 Pasal 2 Tentang Tugas Kementerian Agama yaitu :

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan dibidang Agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan Pemerintahan Negara.

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2016 Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Kementerian Agama dalam menjalankan fungsi yaitu:

- a. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, dan pendidikan Agama dan Keagamaan;
- b. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
- c. Pengawasan atas pelaksanaan tugas pada Kementerian Agama;
- d. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah;
- e. Pelaksanaan kegiatan teknis dari Pusat sampai ke daerah;
- f. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan dibidang Agama dan Keagamaan;
- g. Pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal dan;
- h. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi pada Kementerian Agama.

Salah satu bidang yang dilimpahkan oleh Pemerintah kepada perangkat Pusat didaerah adalah bidang Agama. Pada tingkat provinsi urusan agama dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kementerian Agama. Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan menteri Agama dan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Selanjutnya pada tingkat Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama mempunyai Tugas Melaksanakan Tugas dan Fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah

Kabupaten/Kota Berdasarkan Kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Selanjutnya pada tingkat Kecamatan dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Usaha Agama Kecamatan Pasal 1 dijelaskan yang dimaksud dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat dengan KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Pada ayat (2) masih di Pasal 1 tersebut dijelaskan KUA Kecamatan berkedudukan di Kecamatan.

Pasal 2 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 dijelaskan KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam diwilayah kerjanya. Selanjutnya pada Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan adalah:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusunan statistic layanan dan bimbingan masyarakat islam
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- e. Pelayanan bimbingan hisab dan rukyat dan pembinaan syariah
- f. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam
- g. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- h. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan

Kabupaten Kampar sebagai satuan wilayah Pemerintahan administratif bagi penyelenggaraan urusan pemerintah pusat di daerah saat ini memiliki 22 Kantor Urusan Agama (KUA), dengan demikian memiliki 22 Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan yakni:

1. Kecamatan Bangkinang
2. Kecamatan Bangkinang Sebrang
3. Kecamatan Kuok
4. Kecamatan XIII Koto Kampar
5. Tambang
6. Siak Hulu
7. Kampar
8. Kampar Kiri
9. Kampar Kiri Hulu
10. Kampar Kiri Hilir
11. Tapung
12. Tapung Hulu
13. Tapung Kiri
14. Bangkinang
15. Kecamatan Salo
16. Kampar Timur
17. Gunung Sahilan
18. Kampar Utara
19. Rumbio Jaya
20. Perhentian Raja
21. Kampar Kiri Tengah

Sebagai satuan Pemerintahan Pusat di Daerah Kantor Urusan Agama yang ada di Kabupaten Kampar Kecamatan Kampar Kiri melayani sebagian urusan Pemerintahan di antaranya :

1. Melayani Bidang Nikah dan Rujuk
2. Pelayanan dan Bimbingan Penasehatan Pranikah
3. Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Sakinah dan Pemberdayaan Ekonomi Keluarga
4. Pelayanan dan Konsultasi Krisis Keluarga
5. Pelayanan, Bimbingan dan Pembinaan jaminan Produk Halal
6. Pelayanan dan Pembinaan Pengembangan Kemitraan Ormas Islam dan Lembaga Keagamaan

7. Pelayanan dan Bimbingan Penentuan Arah Kiblat (Masjid, Langgar, Mushallah, Hotel, TPU, dan Kantor)
8. Pelayanan dan Bimbingan Jadwal Waktu Shalat, Jadwal Imsyakhiah Ramadhan dan Sertifikat Arah Kiblat
9. Pelayanan Data Tempat Ibadah dan Lembaga Keagamaan
10. Pelayanan Pembuatan Akte Ikrar Wakaf (AIW)
11. Pelayanan dan Bimbingan Manajemen Kemasjidan
12. Pelayanan dan Bimbingan Zakat, Infak, dan Sodaqoh
13. Pelayanan dan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh
14. Pelayanan dan Bimbingan Kerukunan Umat Beragama
15. Pelayanan Pembinaan TPQ / TPSQ

Dari jenis-jenis pelayanan diatas, salah satu diantaranya adalah pelayanan bidang nikah dan rujuk. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 pasal 7 tentang perkawinan, perkawinan hanya diizinkan bila pihak pria mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun dan pihak wanita sudah mencapai usia 16 (enam belas) tahun. Adapun syarat-syarat nikah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Foto Copy KTP
3. Foto Copy KK
4. Membuat surat pernyataan belum pernah nikah (Masih gadis/Perjaka) diatas segel bermaterai Rp.6000 dan diketahui RT/RW setempat
5. Minta surat keterangan untuk nikah (N1, N2, N4) dari kelurahan setempat
6. Pas Photo ukuran 2x3 sebanyak 4 lembar
7. Jika calon suami bukan dari wilayah kecamatan Kampar Kiri harus ada surat numpang nikah dari KUA setempat
8. Jika calon isteri bukan dari wilayah kecamatan Kampar Kiri harus ada surat numpang nikah dari KUA setempat
9. Jika calon suami/isteri berstatus janda/duda hidup, harus ada akta cerai dari pengadilan setempat
10. Bagi anggota Polri /TNI harus ada surat izin kawin dari komandan.

Dalam pengurusan nikah dan rujuk ini pemerintah telah menetapkan prosedurnya sebagai berikut :

1. Ke RT dan RW, untuk mendapatkan Surat Pengantar Nikah
2. Ke Kantor Kelurahan, untuk mendapatkan :
 - a. Surat Keterangan Untuk Nikah (Model N1)
 - b. Surat Keterangan Asal Usul (Model N2)
 - c. Surat Keterangan Tentang Orang Tua (Model N4)
 - d. Surat Keterangan Kematian/Isteri (Model 6) bagi Duda/Janda ditinggal wafat.
3. Ke Puskesmas, untuk mendapatkan imunisasi tentang Texoid 1 (TTI) bagi calon mempelai wanita.
4. Ke Kantor Urusan Agama (KUA), mendaftarkan ke KUA dengan membawa:
 - a. Surat-surat model N1, N2, N4 dari kelurahan dan N6 bagi Duda/Janda ditinggal wafat.
 - b. Surat Keterangan Belum Menikah diketahui RT/RW
 - c. Surat Pengantar Numpang Nikah/Rekomendasi dari KUA setempat, bagi luar Kecamatan
 - d. Photo Copy KTP dan Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar
 - e. Pas Foto 2x3 sebanyak 5 lembar (di KUA)
 - f. Akta Cerai asli dan putusan pengadilan agama bagi duda/janda cerai
 - g. Dispensasi Pengadilan Agama:
 1. Calon mempelai pria belum berumur 19 tahun
 2. Calon mempelai wanita belum berumur 16 tahun
 - h. Izin pengadilan agama bagi yang berpoligami (beristri lebih dari satu)
 - i. Photo Copy Akta Kelahiran 1 lembar
 - j. Surat Keterangan Imunisasi TTI dari Puskesmas
 - k. Dispensasi dari kecamatan bagi yang nikah kurang 10 hari kerja.

Selanjutnya standar biaya pencatatan nikah menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian agama adalah Rp. 0,- di KUA dan Rp. 600,000,- di Luar KUA.

Salah satu kecamatan tempat bekerjanya Kementerian Agama itu adalah kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Kabupaten Kampar dengan luas

lebih kurang 1.128.928 Ha merupakan daerah yang terletak antara 01000'40" Lintang Utara sampai 00027'00" Lintang Selatan dan 100028'30" – 101014'30" Bujur Timur. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Siak.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Propinsi Sumatera Barat, dan Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak.

Di daerah Kabupaten Kampar terdapat dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil yaitu :

Sungai Kampar yang panjangnya \pm 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dengan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Kuok, Kampar, Siak Hulu dan Kampar Kiri. Kemudian, Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya \pm 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung.

Kecamatan Kampar Kiri adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Kampar, Riau, Indonesia. Memiliki luas 915 km² dengan jumlah penduduk 28.690 orang. Dan jumlah desa/kelurahan di Kecamatan Kampar Kiri adalah 20 desa/kelurahan.

Selanjutnya jumlah pengurusan surat nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar selama satu tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1: Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Tahun 2017

NO	Bulan Pengurusan Surat Nikah Pada Tahun 2017	Jumlah Pengurusan
1	Januari	18
2	Februari	14
3	Maret	27
4	April	33
5	Mei	22
6	Juni	4
7	Juli	12
8	Agustus	10
9	September	41
10	Oktober	21
11	November	31
12	Desember	25
	Jumlah	258

Sumber Data : KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Dari tabel 1.2 kita dapat mengetahui jumlah pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai bulan Desember terdapat 258 pasang yang telah melakukan pengurusan surat nikah. Jumlah pengurusan surat nikah pada tahun 2017 yang paling sedikit yaitu pada bulan Juni sebanyak 4 pasang. Kemudian yang paling banyak melakukan pengurusan surat nikah yaitu pada bulan September sebanyak 41 pasang.

Berikut jumlah masyarakat yang mengurus buku nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam beberapa tahun terakhir ini mengalami fluktuasi.

Tabel 1.2: Pengurusan Surat Nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar 5 Tahun Terakhir

NO	Tahun	Jumlah Pengurusan (orang)
1	2013	216 Pasang
2	2014	258 Pasang

3	2015	248 Pasang
4	2016	213 Pasang
5	2017	258 Pasang
Jumlah		1.193 Pasang

Sumber Data : KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Dari tabel 1.3 kita dapat melihat berapa jumlah pengurusan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar selama 5 tahun terakhir yaitu sebanyak 1.193 pasang. Tahun yang paling banyak melakukan pengurusan surat nikah yaitu tahun 2014 dan tahun 2017 yang sama-sama berjumlah 258 pasang. Sedangkan tahun yang paling sedikit melakukan pengurusan surat nikah yaitu pada tahun 2016 sebanyak 213 pasang.

Semenjak Tahun 2013 sampai Tahun 2017 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar telah tercatat sejumlah 1.193 pasang yang telah melakukan pengurusan surat nikah. Sesuai dengan undang-undang pernikahan Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 1 tentang Pernikahan, yang dimaksud dengan Pernikahan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa. Pernikahan dikatakan sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya, dan ikatan pernikahan tersebut dicantumkan kedalam surat nikah/buku nikah sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 2 ayat (2) yang menyatakan bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Arti penting surat nikah/buku nikah adalah sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, adanya jaminan dan kepastian hukum, menjamin hak-hak waris, dan pengurusan

dokumen-dokumen penting lainnya. Pencatatan perkawinan adalah sama halnya dengan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang misalnya kelahiran, kematian yang dinyatakan dalam surat-surat keterangan suatu akta resmi yang juga dimuat dalam daftar pencatatan. Pembuatan pencatatan tersebut tidak menentukan sah atau tidak sahnya suatu perkawinan, tetapi menyatakan bahwa peristiwa itu memang ada dan terjadi, jadi semata-mata bersifat administratif.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3: Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya
1	Pencatatan Nikah	10 Hari	Rp. 0,- di Balai KUA dan Rp. 600.000,- diluar Balai KUA
2	Pencatatan Rujuk	2 Jam	Rp. 0
3	Rekomendasi Niikah	15 Menit	Rp. 0
4	Duplikat Kutipan Akta Nikah	10 Menit	Rp. 0
5	Pendaftaran Bukti Nikah Yang Dilangsungkan di Luar Negeri	-	Rp. 0
6	Legalisasi Kutipan Akta Nikah	10 Menit	Rp. 0
7	Kursus Calon Pengantin	2 Jam	Rp. 0
8	Konseling Rumah Tangga	-	Rp. 0
9	Penerbitan Akta Ikrar Wakaf	2 Jam	Rp. 0
10	Konsultasi Zakat	1 Jam	Rp. 0
11	Konsultasi Produk Halal	1 Jam	Rp. 0
12	Bimbingan Kemasjidan	1 Jam	Rp. 0
13	Hisab dan Rukiyah	1 Jam	Rp. 0
14	Bimbingan Manasik Haji	5 Jam	Rp. 0

Sumber Data : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri 2018

Dari Tabel 1.1 kita dapat mengetahui standar pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Seperti berapa waktu yang diperlukan untuk melakukan pengurusan dan berapa biaya yang dikenakan.

Selanjutnya Standar pelayanan yang baik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 yang mana dalam suatu pelayanan harus mengandung hal-hal sebagai berikut :

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui

seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;
dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk

Pelayanan Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait

pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Pelayanan pengurusan surat nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar sejauh ini masih mendapatkan sorotan yang cukup tajam dari masyarakat terutama masyarakat yang melakukan pengurusan dan biaya nikah. Pelayanan pengurusan surat nikah yang dilakukan oleh pegawai KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar masih dirasakan belum maksimal/memuaskan. Belum memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar terlihat dari:

1. Kurangnya transparansi KUA Kecamatan Kampar Kiri dalam penetapan biaya Nikah, hal ini terlihat dengan adanya masyarakat yang membayar lebih dari biaya yang telah ditetapkan. Hal itu dapat dilihat dari biaya yang dikenakan untuk nikah diluar KUA adalah sebanyak Rp.1.000.000 ,- diluar biaya saksi 2 orang. Dan untuk pernikahan didalam KUA dikenakan biaya sebanyak Rp.600.00,- sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 Tentang tarif atas jenis Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agama adalah Rp.0,- di KUA dan Rp.600.000.- di luar KUA;

2. Kurang memadainya sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar seperti aula pernikahan yang kurang memadai ditambah pendingin ruangan yang hanya ada 1 kipas di ruangan pernikahan.

Berdasarkan dari fenomena dan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul penelitian **“Evaluasi hasil Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar”**.

B. Rumusan Masalah

Pemerintah telah menetapkan bahwa setiap yang sudah menikah diwajibkan untuk memiliki surat nikah. Surat nikah sangat penting sekali terutama sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, adanya jaminan dan kepastian hukum, menjamin hak-hak waris, dan pengurusan dokumen-dokumen penting lainnya. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar terkait dalam pengurusan/pembuatan surat nikah belum terlalu prima atau memuaskan. Cukup banyak masyarakat yang melakukan pengurusan merasa belum puas atau mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut **“Bagaimana Hasil Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar ??”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan dan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang menyebabkan belum memuaskannya pelayanan pengurusan surat nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan khasanah ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan.
- b. Sebagai bahan masukan bagi kepala Kantor urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam pengurusan surat nikah.
- c. Secara akademis, dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dalam permasalahan yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan pada dasarnya adalah sebuah organ yang berwenang mengurus dan mengatur tata kenegaraan. Pemerintahan menurut Syafiie dalam bukunya Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia (2003:3) berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut:

1. Mendapat awalan “pe-“ menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu negara.
2. Mendapat akhiran “-an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.

Senada dengan Syafiie, Ndraha dalam bukunya (2003:6) mengatakan bahwa Pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan. Maksud dari hubungan pemerintahan itu adalah hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah.

Mustafa dalam bukunya Hukum Administrasi Negara Indonesia (2001 :17) mengatakan bahwa pemerintah adalah pimpinan negara, pimpinan dari organisasi yang disebut dengan negara.

Menurut Syafii (2005:23) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengatur (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Menurut Rasyid dalam Labolo (2007:10) menyebutkan kebutuhan akan suatu pemerintahan menurut tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu system ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar agar tidak terjadinya kekacauan dalam masyarakat.

Menurut Ndraha (2011:7) menjelaskan bahwa Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya (“sehingga dapat diterima oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan”, jadi normatif, ideal, das sollen), kemudian dari sudut yang kedua yaitu bagaimana senyatanya (“pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan”, apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empirik, das sein). Berdasarkan definisi itu dapat dikonstruksikan ruang lingkup Ilmu Pemerintahan. Ruang lingkup itu terdiri dari :

1. Yang-diperintah.
2. Tuntutan yang-diperintah (jasa-publik dan layanan-civil).
3. Pemerintah.
4. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah.
5. Hubungan pemerintahan.
6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
7. Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu.
8. bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
9. Bagaimana supaya kinerja pemerintahan sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman?

Kemudian menurut Bevir dalam Wasistiono (2015 : 87) Memposisikan pemerintahan iabarat kemudi kapal (Istilah Yunani: Kubernan), mendorong Bevir membagi pengertian pemerintahan ke dalam dua pengertian yakni dalam arti sempit sebagai sebuah instunsi (*government as an institusion*), sedangkan dalam arti luas pemerintah diartikan sebagai sebuah proses (*government as an process*), Dalam konteks bahasa indonesia, dibedakan antara pemerintah sebagai sebuah instunsi atau orang yang memerintah, sedangkan pemerintahan diartikan sebagai sebuah proses atau aktivitas memerintah.

Wasistiono (2015:95) mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan mempunyai objek materi sebagai berikut :

- 1) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang memelajari bagaimana organisasi tertinggi suatu negara, yakni pemerintah berhubungan denagan rakyatnya dalam kaitan hak dan kewajibannya yang seimbang. Pemerintah mempunyai kewajiban dan hak kepada warga negara. Sebaliknya warga negara mempunyai dan kewajiban kepada negara.

- 2) Pola hubungan yang dilaksanakan antara pemerintah dengan rakyatnya akan sangat tergantung pada bentuk negara dan sistem politik yang dianutnya. Pada negara demokratis dengan asas *good governance*, hubungan antara rakyat dengan pemerintahannya bersifat hiterakhis. Antara rakyat, sektor pemerintah, dan sektor swasta berkedudukan sejajar dengan fungsi yang berbeda. Pada negara dengan sistem pemerintahan otoriter, hubungan rakyat dengan pemerintahannya bersifat hierakhis. Pemerintah dalam posisi superior menguasai dan memerintah rakyat, pada sisi lain rakyat diposisikan sebagai pihak yang diperintah.
- 3) Konteks kewenangan maksudnya adalah bahwa yang dijalankan oleh pemerintah adalah sesuatu yang sah secara hukum.

Menurut Ndraha (2011:6) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu dan pemerintah wajib melayangkannya.

Kemudian Menurut Wasistiono (2015:106) Pemerintahan pada dasarnya adalah sebagai sebuah sistem sosial. Unsur terkecil dari sistem sosial adalah norma-norma (*norms*) yang bersangkutan yang kemudian menciptakan peran-

peran (*roles*). Himpunan peran-peran akan membentuk sebuah status. Himpunan dan hubungan fungsional antar status akan menciptakan sebuah situs sosial.

Sedangkan menurut Ndraha (2011 : 5) Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhandan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil. Tuntutan yang diperintah berdasarkan berbagai posisi yang dipegangnya, misalnya sebagai sovereign, sebagai pelanggan, konsumen, yang tidak berdaya, dan sebagainya.

Jadi, berdasarkan teori – teori tentang pemerintahan yang di jelaskan diatas, maka dikuatkan dan disimpulkan menurut Kitab Suci Al-Qur'an dalam Syafiie (2013:12) menjelaskan bahwa defenisi Pemerintahan adalah segolongan umat yang mengajak kepada kebaikan, mengajak kepada kebenaran, melarang dari buruk, itulah orang yang beruntung.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Salam (2004 : 10) Manajemen adalah kegiatan organisasi sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efesien. Dengan demikian manajemen melibatkan berbagai elemen organisasi baik internal, eksternal, sarana dan prasarana alat maupun fungsi dan kedudukan (jabatan) dalam organisasi yang diatur sedemikian rupa dalam mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya Salam berpendapat (2004 : 84) dilihat dari aspek manajemen, dalam penyelenggaraan pemerintahan terdapat pemberian tugas, fungsi, dan wewenang antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, namun demikian tanggung jawab akhir dari seluruh penyelenggaraan urusan pemerintahan itu tetap ada pada pemerintahan.

Sedangkan menurut George Terry (dalam Syafii, 2013:126) manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia lainnya.

Perencanaan dilakukan untuk mengklarifikasi tujuan organisasi dan menyusun langkah-langkah guna mencapai tujuan organisasi. *Controlling* pemerintah dilakukan semenjak actuación dijalankan sub fungsi komunikasi pemerintah, koordinasi pemerintah, dan kepemimpinan pemerintah. Dengan demikian organisasi pemerintah maupun swasta memerlukan publik manajemen agar roda pemerintahan yang berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Syafii (2005 : 13) manajemen adalah suatu proses yang umum yang ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer dalam ukuran besar maupun kecil.

Selanjutnya Moener (2004 : 87) manajemen itu sendiri dapat luas ataupun sempit. Manajemen dalam arti luas adalah proses penyelenggaraan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya manusia (Human) dan bukan manusia (non Human), sedangkan dalam arti sempit manajemen dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Hasibuan (2001 : 2) juga memberikan pengertian tentang manajemen dimana menurutnya manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Suryadinata (2002), memandang manajemen pemerintah sebagai ‘suatu kegiatan atau usaha untuk mnecapai tujuan negara dengabn menggunakan berbagai proses penggerakan untuk mencapai tujuan Negara, dimana terkait erat apa kita kenal dengan fungsi kepamongprajaan”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan kumpulan dari usaha-usaha kelompok untuk mencapai tujuan yang telah disepakati, manajemen sangat penting dalam pemerintahan dimana masing-masing subsistem saling berintegrasi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan pemerintahan, bekerjasama dengan swasta dan masyarakat umum untuk tercapainya *good governance*.

3. Konsep Pemerintahan Daerah

Dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 dikatakan bahwa "Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam system pemerintahan Negara dan hak-hak asal usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa".

Penjelasan Pasal 18, Bab VI Undang-Undang 1945 menerangkan bahwa karena Negara Indonesia itu adalah suatu Negara kesatuan, Indonesia tidak akan mempunyai daerah didalam lingkungannya yang juga berbentuk Negara. Daerah Indonesia dibagi menjadi daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi pula menjadi daerah yang lebih kecil. Daerah-daerah itu bersifat otonom atau bersifat administrative belaka. Semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan dengan Undang-Undang. Di daerah-daerah yang bersifat otonom diadakan badan perwakilan daerah karena didaerahpun pemerintahan akan bersendikan dasar permusyawaratan. Pada pasal 18 Undang-Undang 1945 dijelaskan bahwa wilayah Indonesia dibagi menjadi sejumlah daerah besar dan kecil yang bersifat otonom, yaitu daerah yang boleh mngurus rumah tangganya sendiri dan daerah administrasi, yaitu daerah yang tidak boleh berdiri sendiri. Selain itu, diatur juga pokok-pokok penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

1. Asas Desentralisasi

Asas desentralisasi adalah yang menyatakan penyerahan sejumlah urusan pemerintahan dari pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah tingkat yang lebih tinggi kepada pemerintah daerah tingkat yang lebih rendah sehingga menjadi urusan rumah tangga daerah itu.

2. Asas Dekonsentrasi

Asas dekosentrasi adalah asas yang menyatakan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat, kepala wilayah, atau kepala instansi vertical tingkat yang lebih tinggi kepada pejabat-pejabatnya di daerah.

3. Asas Tugas Pembantuan

Asas tugas pembantuan adalah asas yang menyaakan tugas serta dalam pelaksanaan urusan pemerintah yang ditugaskan kepada pemerintah daerah dengan kewajiban mempertanggungjawabkannya kepada yang memberi tugas.

Dalam rangka melancarkan pelaksanaan pembangunan yang tersebar di seluruh pelosok Negara dan dalam rangka membina kesatuan bangsa, maka hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dikembangkan atas dasar keuthan Negara kesatuan dan diarahkan pada pelaksanaan otonomi daerah secara nyata, dinamis, dan bertanggung jawab yang dapat menjamin perkembangan dan pembangunan daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1ayat 3 mengatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah kepala

daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Konsep Kebijakan

Kebijakan publik Menurut Prewitt (dalam Agustino, 2008;6) adalah sebagai keputusan tetap yang dicirikan dengan konsistensi dan pengulangan tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari yang mematuhi keputusan tersebut.

Selanjutnya menurut R.Dye (dalam Agustino,2008;7) kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan.

Nugroho (2004;101) perumusan kebijakan adalah inti dari kebijakan publik yang dilihat dari kebijakan publik yang ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan publik untuk meningkatkan kehidupan publik itu sendiri yang dinilai dari ketersediaan kemampuan sumber daya manusia.

Kemudian menurut pendapat Keban (2004;56) kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah, kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pemerintah.

Selanjutnya Woll (Dalam Santoso, 2004;20) merumuskan kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah

dimasyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Kebijakan ditulis dalam bahasa Inggris dengan *Policy*, sedangkan kebijaksanaan di tulis dalam bahasa Inggris dengan *Wisdom*. Perbedaannya adalah kalau kebijakan berasal dari atasan tertinggi, misalnya pemerintah pusat, maka pada tingkat pimpinan daerah atau yang setingkat berada dibawahnya dapat mengubahnya sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan secara empiris, menurut Syafiie (2013 : 355).

Kemudian menurut Ndraha (2011:493) kebijakan dalam Kybernology dan dalam konsep kebijakan pemerintahan adalah sistem nilai kebijakan dan kebijaksanaan diatas yang lahir dari kearifan aktor atau lembaga yang bersangkutan.

5. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.

Menurut Wasistiono (2003;41) bahwa; salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (*Public servant*).

Menurut sedarmayanti (2004:87) pelayanan umum yang diberikan diharapkan:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
2. Mendapat pelayanan yang wajar;
3. Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang;

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat antara lain :

1. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps karyawan;
2. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan;
3. Menggairahkan usaha dalam masyarakat; dan
4. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Menurut Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Wasistiono Salah satu tugas pokok pemerintahan yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu

pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (*Public servant*) (Dalam Buku Pelayanan Publik, Sri Maulidiah 2014:5)

Menurut Tjipto yakni; "kualitas pelayanan adalah adanya suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan publik, maupun pada setiap saat, untuk dapat melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar, sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat dalam (Buku Pelayanan Publik, Sri Maulidiah 2014:47)

Menurut Dwiyanto dalam (Sri Maulidiah 2014 : 17, buku pelayanan publik pelayanan administrasi terpadu kecamatan), bahwa pelayanan publik yang selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat insentif antara unsur pemerintah dan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas.

6. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Di Indonesia upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama diupayakan. Standar pelayanan publik sebenarnya telah lama diupayakan. Standar

pelayanan publik adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembakuan yang baik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana Pelayanan
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009;23)

7. Konsep Pernikahan

Perkawinan dalam Pasal 1 undang-undang nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan adalah ikatan batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang maha esa. Perkawinan dikatakan syah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaan.

Dalam hubungan perkawinan antar suami istri itu terjadi perjanjian yang sah yaitu Mitsa a qan ghaliizhaan, perjanjian yang suci dan kokoh, membentuk keluarga yang bahagia kekal dan abadi (al-qur'an An-Nisa:21). Isla menganjurkan perkawinan, dengan diadakannya perkawinan maka telah dipenuhinya perintah agama dengan tujuan mendirikan rumah tangga yang sakinah, mawaddah, warahmah.

Pernikahan dapat diartikan sebagai upacara pengikatan janji nikah yang dirayakan atau dilaksanakan oleh dua orang dengan maksud meresmikan ikatan perkawinan secara agama, norma hukum, dan norma sosial.

Dan ikatan perkawinan tersebut dicantumkan kedalam buku nikah. Arti penting buku nikah adalah setiap orang yang sudah menikah diwajibkan untuk memiliki surat nikah. Buku nikah adalah sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, adanya jaminan dan kepastian hukum, menjamin hak hak waris, dan pengurusan dokumen-dokumen penting lainnya. Bagi masyarakat yang akan menikah (calon pengantin) terlebih dahulu harus membuat atau mengurus surat nikah.

8. Konsep Evaluasi

Para pakar atau para ahli Evaluasi memformulasikan berbagai defenisi mengenai evaluasi dengan formulasi yang berbeda, tetapi dengan tujuan dan inti isinya sama. Jadi terdapat beberapa defenisi mengenai evaluasi, berikut diantaranya : seperti yang dikemukakan menurut Ndraha (2011 : 201) Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. Evaluasi dalam evaluasi kinerja (*performance appraisal*) misalnya, salah satu bentuk evaluasi, oleh Gary Dessler dalam Human Resource Management (1997). Didefenisikan sebagai “*comparing your subordinate’s actual performance to the standarts that have been set*”. Langkah-langkah evaluasi seperti yang dikemukakan oleh Ndraha (2011 : 202) adalah :

1. Pembuatan standar (kendali, S); beberapa standar; *das Sollen*, data sebelum terhadap data sesudah atau sebaliknya, atau data-test dengan data kontrol.
2. Pemantauan fakta (F).
3. Perbandingan F dengan S.
4. Hasil perbandingan $F = S$; $F < S$; $F > S$.
5. Hasil perbandingan :
 - a. ? -----→ $F = S$ -----→ ?
 - b. ? -----→ $F < S$ -----→ ?
 - c. ? -----→ $F > S$ -----→ ?
6. Analisis hasil perbandingan berdasarkan model-model diatas.
7. Tindak lanjut :
 - a. Tindakan korektif,
 - b. Tindakan afirmatif,
 - c. Feedback.

Kemudian Ndraha (2011 : 202) menjelaskan tentang berbagai model evaluasi, yaitu tiga model evaluasi diantaranya yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

- a. Model *Beofore-After*, yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan, *treatment*). Tolak ukurnya dalam kondisi *before*.
- b. Model *das Solen-das Sein*, yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak Ukurnya adalah *das Sollen*.
- c. Model Kelompok Kontrol-Kelompok Tes, yaitu perbandingan antara kelompok kontrol (tanpa perlakuan) dengan kelompok Tes (diberi perlakuan). Tolak ukurnya adalah kelompok kontrol.

Untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan, maka perlu dikembangkan beberapa indikator. Adapun indikatornya menurut Williams N Dunn (dalam Riant Nugroho,2009; 537) adalah:

1. Efektivitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai;
2. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan;
3. Kecukupan, yaitu seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah;
4. Pemerataan, yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda;
5. Responsivitas, yaitu apakah hasil kebijakan memuat frekuensi atau nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka;
6. Ketepatan, yaitu apakah hasil yang dicapai memiliki manfaat.

Dari berbagai teori dan pengertian evaluasi, maka bisa dikuatkan dengan menarik kesimpulan teori yaitu menurut Bridgman & Davis dalam Badjuri dan Yuwono (2002:138) , mengacu empat indikator pokok yaitu input, process, output dan outcome. Masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan berikut ini;

1) Indikator Input (masukan)

Indikator input memfokuskan pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini terdiri atas sumber daya manusia, uang, atau infrastruktur pendukung lainnya.

2) Indikator Process (proses)

Indikator proses memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini terdiri atas aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut.

3) Indikator Outputs (hasil)

Indikator hasil, memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu.

4) Indikator Outcomes (dampak)

Indikator dampak memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan. Apakah kerusakan lingkungan dapat diminimalisasi jangka lama

Selanjutnya menurut Syafiie (2003;3-5) evaluasi dalam bidang kerja mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kesiapan dari pegawai atau karyawan untuk melaksanakan tugas kerja;
2. Untuk mengetahui sejauhmana hasil kerja yang telah dicapai dalam proses bekerja yang telah dilaksanakan, apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum;

3. Apakah tugas yang diberikan dapat dilanjutkan dengan tugas lain atau kita harus mengulanginya;
4. Untuk mendapatkan informasi dalam memberi bimbingan pekerjaan tentang jenis pekerjaan atau jenis jabatan yang cocok untuk pegawai;
5. Untuk informasi menentukan apakah pegawai tersebut dapat dinaikkan atau dipromosikan kejabatan lainnya;
6. Untuk membandingkan apakah prestasi yang dicapai oleh pegawai sudah sesuai kapasitasnya atau belum;
7. Untuk menfsirkan apakah pegawai tersebut telah cukup matang untuk kita lepaskan.

Menurut Nurcholis (2005:169) evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu, maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan.

Evaluasi merupakan penilaian secara menyeluruh dari input, proses, Output dan Outcome (hasil), melalui evaluasi dapat di ketahui apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak (Nurcholis, 2005 : 67)

Dari beberapa konsep Evaluasi yang dikemukakan oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar diri pada disiplin ketat dan tahapan waktu, maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan. Jadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

B. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian dahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah Pelayanan.

Tabel : 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Andika Tahun 2016	Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Dikecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru	Menggunakan indikator yang sama menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009;23) yaitu : 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Biaya Pelyanan 4. Produk Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana 6. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan	Konsep pelayanan yang dipakai berbeda yaitu menggunakan konsep moenir. Kemudian dalam jumlah populasi dan sampel juga berbeda yaitu populasi sebanyak 59 dan sampel sebanyak 27 sedangkan dalam penelitian saya menggunakan jumlah populasi 262 dan sampel 28.
2	Sartini Artika Tahun 2017	Pelayanan Pengurusan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan	Tidak ada persamaan	Indikator yang digunakan berbeda. Yaitu : 1. Persyaratan 2. Prosedur Pelayanan 3. Biaya Pelayanan 4. Produk 5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan 6. Perilaku Pelaksana 7. Perilaku Pelayanan 8. Maklumat Pelayanan 9. Penanganan Pengaduan Jadi disini menggunakan 9 indikator sedangkan saya ada 6 indikator saja.
3	Silva Ariski Tahun 2016	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat	Sama-sama menggunakan konsep pernikahan pada studi kepustakaan	Perbedaanya adalah pada kerangka fikiran yaitu menggunakan standar pelayanan publik dalam

		Nikah Dikantor Urusan Agama Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis		Per Men PAN No 15 tahun 2014 dan juga menggunakan output.
--	--	--	--	---

Sumber Data : Modifikasi Penulis, 2018

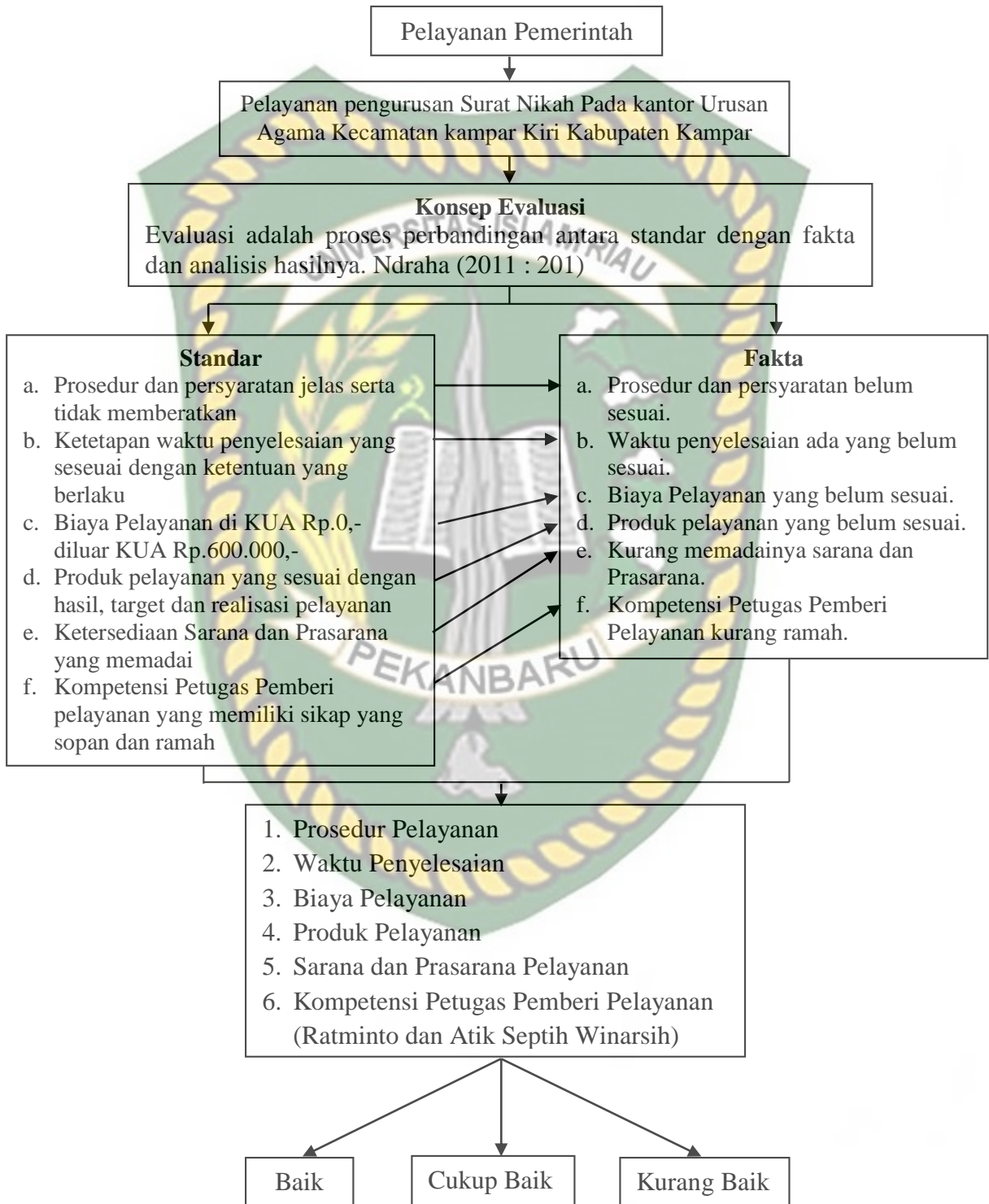
C. Kerangka Pemikiran

Kemampuan dalam menyelenggarakan tugas dibidang pelayanan secara langsung mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan variable penelitian kemudian di ukur dengan teori yang dijadikan sebagai indicator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan antara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna.

Adapun kerangka pikiran dari penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :



Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.



Sumber Data : Modifikasi penulis, 2018

D. Konsep Operasional

1. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.
2. Surat Nikah adalah surat yang berisi penjelasan bahwa seorang perempuan dan seorang laki-laki kawin dengan sah.
3. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan adalah instansi departemen agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas KUA Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan.
4. Kantor Urusan Agama (KUA) yang dimaksud disini adalah KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.
5. Prosedur pelayanan disini adalah tahapan-tahapan yang dilalui dalam memberikan pelayanan tentang kesederhanaan pelayanan, persyaratan jelas, dan tidak memberatkan serta biaya yang tidak memberatkan.
6. Waktu penyelesaian disini adalah masa penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan seperti ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang berlaku, adanya pemberitahuan tentang siapnya produk yang diinginkan serta kesadaran aparat untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat.
7. Biaya pelayanan disini adalah tarif pelayanan yang harus dibayar/dikenakan kepada masyarakat dalam pengurusan surat nikah, adanya transparansi terhadap biaya yang dikeluarkan, dan tarif/biaya pelayanan apakah sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
8. Sarana dan prasarana disini adalah fasilitas pendukung pelaksanaan tugas/pemberian pelayanan seperti komputer, ruang tunggu, ruang pelaksanaan pernikahan, papan brosur prosedur dan persyaratan pelayanan, serta tempat parkir apakah telah tersedia dengan baik atau tidak.

9. Kompetensi petugas pemberi pelayanan disini adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar seperti memiliki keahlian dan pengetahuan serta sikap dan perilaku yang ramah dalam memberikan pelayanan.

E. Konsep Variabel

Untuk memudahkan mamahami arah penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, maka dilakukan operasional variabel sebagai berikut :

Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. Ndraha (2011 : 201)	Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	a. Prosedur pelayanan	1. Mengetahui syarat-syarat perkawinan 2. Kejelasan alur prosedur pelayanan	Nominal
		b. Waktu penyelesaian	1. Pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu 2. Produk pelayanan diterima tepat waktu	Nominal
		c. Biaya pelayanan	1. Biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. transparansi biaya pelayanan	Nominal
		d. Produk Pelayanan	1. Hasil pelayanan 2. Kebersihan kerja	Nominal
		e. Sarana dan prasarana	1. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan seperti aula	Nominal

		f. Kompetensi petugas memberi pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009;23)	pernikahan yang nyaman dan pendingin ruangan 1. Memberi kemudahan dalam pengurusan surat nikah 2. Penyelesaian keluhan pemohon dalam melaksanakan pelayanan	Nominal
--	--	--	---	---------

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2018*

F. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan konsep-konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran atas variabel dan indikator variabel. Untuk pengukuran variabel disebutkan :

Baik : Bila seluruh indikator variabel berada pada kategori baik atau jawaban responden berada pada score 67-100%.

Cukup baik : Bila sebagian dari indikator variabel berada pada kategori cukup baik atau jawaban responden berada pada score 34-66%.

Kurang baik : Bila sebagian kecil dari indikator variabel berada pada kategori kurang baik atau jawaban responden berada pada score 0-33%.

1. Prosedur pelayanan

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada presentase 0-33%.

2. Waktu penyelesaian

Pengukuran penilaiannya adalah:

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka pada presentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada presentase 0-33%.

3. Biaya pelayanan

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

4. Sarana dan Prasarana

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

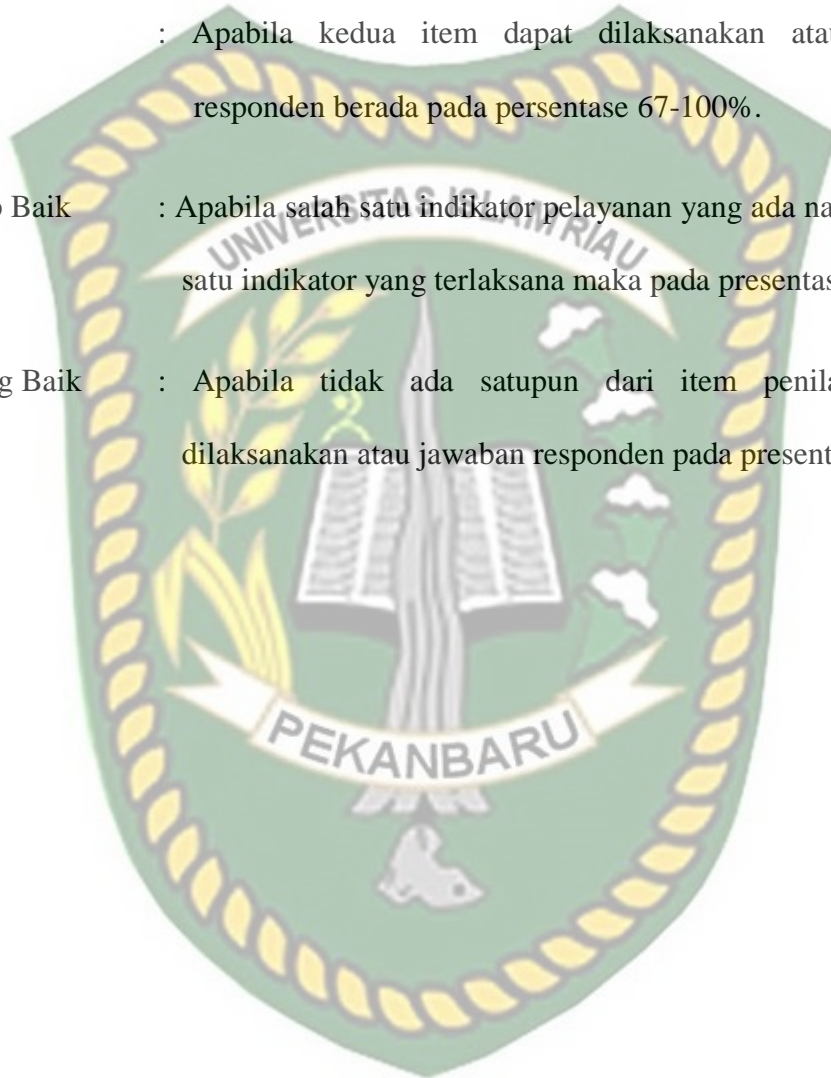
5.Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka pada presentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada presentase 0-33%.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti untuk mengetahui dan melihat serta menggambarkan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya serta pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kuantitatif yaitu penelitian secara sistematis, spesifik, struktur dan terencana dengan baik untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dan menekankan pada angka-angka yang membuatnya menjadi lebih mendetail dan lebih jelas, dengan memprioritaskan alat bantu penelitian yaitu kuisisioner yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel sehingga fakta yang terjadi dilapangan dapat dijelaskan sebagaimana mestinya.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Pemilihan lokasi didasarkan atas permasalahan yang penulis temukan dimana permasalahan yang terkait dengan kepentingan masyarakat dalam melakukan pengurusan Surat Nikah. Kemudian

pertimbangan geografis kecamatan yang relatif jauh dari pemerintahan kabupaten dengan ciri-ciri masyarakatnya heterogen.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan yang menjadi objek penelitian berupa makhluk hidup, system produser, fenomena-fenomena dan lain-lainnya dalam suatu lokasi atau rungan lingkup tertentu. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari Seluruh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat Kabupaten Kampar yang melakukan pengurusan Surat Nikah.

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

Tabel : 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel di Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

NO	Jenis Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala KUA	1	1	100%
2	Kasi Pendaftaran dan Kasi Pencatatan	1	1	100%
3	Staff	1	1	100%
4	Penghulu Muda	1	1	100%
5	Masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah pada tahun 2017 di dalam KUA	115	10	8,69%
6	Masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah pada tahun 2017 di luar KUA	143	14	9,79%
	Jumlah	262	28	10,68 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan adalah teknik Sensus untuk Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, kepala seksi pendaftaran dan pencatatan, staff serta penghulu dimana keseluruhan dari jumlah populasi penulis jadikan sebagai responden, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang relative sedikit dan memiliki jam kerja yang jelas sehingga mudah untuk ditemui guna mengumpulkan data dalam penelitian ini. Sementara untuk teknik penarikan sampel purposive sampling digunakan untuk masyarakat yang telah melakukan pengurusan surat nikah yaitu teknik penarikan sampel yang ditentukan anggota populasi yang dilakukan tidak secara acak tetapi berdasarkan pertimbangan dari pihak peneliti, teknik purposive sampling digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa data Primer dan data Sekunder :

1. Data primer adalah data yang didapat dari lapangan berupa keterangan yang diberikan oleh responden penelitian yang mengenai tentang proses Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.
2. Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber kedua berupa data yang sudah diolah. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam mengumpulkan data penelitian penulis menggunakan beberapa cara. Hal ini penulis lakukan untuk menghasilkan data yang optimal. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. (Riduwan, 2004;104)

Metode ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang obyektif dari responden dengan cara membuat beberapa pertanyaan dan alternatif jawaban untuk dijawab sesuai dengan kenyataan dan sepengetahuan responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisisioner ini terlebih dahulu penulis mendatangi pihak Kantor Urusan Agama, selanjutnya menemui salah satu pegawai yang memberikan pelayanan khusus dibidang akta kelahiran. Kemudian meminta data alamat masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar . Setelah data alamat diperoleh, peneliti melanjutkan penelitian yaitu menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang terkait dalam penelitian ini untuk dijadikan sebagai responden dan diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan menurut sepengetahuan responden berdasarkan fakta yang responden temukan atau yang pernah dialami. Dimana jawaban responden

akan dijadikan sebagai bukti penelitian dilakukan dan selanjutnya data-datanya akan dikumpulkan untuk di olah dan disajikan dalam bentuk tabel.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu proses interaksi dan komunikasi. Wawancara ini merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan secara lisan melalui Tanya-jawab langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada pneliti.

(Singarimbun dan Effendi,1998;192)

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti berupa wawancara bebas dan terpimpin terhadap Kepala Kantor Urusan Agama dan salah satu pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Dalam pelaksanaannya, penulis membawa pedoman wawancara yang merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan terkait dengan masalah penelitian ini. Selanjutnya hasil wawancara akan dijadikan data dan dituangkan kedalam pembahasan hasil penelitian.

3. Obervasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. (Riduwan, 2004;104)

Dalam penelitian ini pengamatan langsung dilakukan terhadap Kepala Kantor Urusan Agama dan Pegawai-pegawai KUA yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

4. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2013:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dari keempat teknis yang dipaparkan diatas merupakan sumber-sumber yang sangat mendukung terhadap pengumpulan data serta hasil penelitian dalam penulisan karya tulis ini.

G. Teknik Analisa Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya data tersebut kemudian dikelompokan untuk dijadikan bahan masukan dalam penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah, dipersentasikan untuk dianalisa secara deskripsikan sesuai dengan data dilakukan analisa kuantitatif dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dan pemberian saran.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel: 3.II Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No.	Jenis Kegiatan	Tahun 2017 – 2019 Bulan dan Minggu Ke ...															
		Desember				September				Oktober				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi Kuesioner																
5	Rekomendasi Survei																
6	Survei Lapangan																
7	Analisis Data																
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konfrehensif Skripsi																
11	Revisi Skripsi																
12	Penggadaan Skripsi																

Sumber : Modifikasi Penelitian 2018

Tabel jadwal dan waktu penelitian penulis dirancang sesuai dengan panduan penulisan karya ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau tahun 2013. Persiapan dan penyusunan UP (usulan penelitian) dilakukan semenjak berada pada semester VI.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

Kabupaten kampar adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Riau yang beribukota Bangkinang. Kabupaten Kampar memiliki luas 11.289.28 km² terdiri dari 250 Desa/Kelurahan, terdiri dari 21 Kecamatan.

1. Sejarah Singkat Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu Kabupaten di provinsi Riau lahir pada tanggal 06 february 1950, hal ini tertuang dalam Perda Kabupaten Kampar Nomor 02 tahun 1999 dan secara administratif pemerintahan Kabupaten Kampar dipimpin oleh Bupati pertama pada tahun 1958. Jauh sebelumnya Kampar telah memiliki sejarah panjang dengan Limo kotonya, dimana daerah ini, dulunya adalah bagian dari persukuan Minangkabau di Sumatera Barat, semasa pemerintahan sistem adat kenegerian dipimpin oleh datuk atau ninik mamak. Penduduk Kampar adalah orang Minangkabau yang kerap menyebut diri mereka sebagai Ughang Ocu, tersebar disebagian besar wilayah Kampar dengan persukuan Domo, Piliang/piliang, Mandailiong, Patopang, Caniago, Bendang dan masih banyak lagi. Bahasa sehari-hari masyarakat Kampar adalah bahasa Ocu yang hampir mirip dengan Minangkabau dan demikian pula dengan seni budaya, alat musik tradisional Kabupaten kampar adalah calempung dan Oguong serta beberapa kebiasaan lainnya yang tidak bisa lepas dari pengaruh Minangkabau,

sehingga adat dan tradisi persukuannya hampir sama dengan konsep Minangkabau.

2. Geografis Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar yang memiliki luas lebih kurang 11.289.28 km² merupakan daerah yang terletak antara 01⁰⁰'40" Lintang Utara sampai 00⁰²⁷'00" Lintang Selatan dan 100⁰²⁸'30"-101⁰¹⁴'30" Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa yang terletak pada garis lintang 00. Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, diantaranya sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 meter dan lebar rata-rata 143 meter. Kabupaten Kampar terdiri dari 21 Kecamatan yaitu Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Hilir, Gunung Sahilan, Kampar Kiri Tengah, XII Koto Kampar, Koto Kampar Hulu, Kuok, Salo, Tapung, Tapung Hulu, Tapung Hilir, Bangkinang Kota, Bangkinang, Kampar, Kampar Timur, Rumbio Jaya, Kampar Utara, Tambang, Siak Hulu, dan Perhentian Raja. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

- Utara : Kota Pekanbaru dan Kabupaten Siak
Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi
Barat : Kabupaten Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat
Timur : Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak.

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimumnya terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21⁰C. Suhu maksimumnya terjadi pada bulan Juli dengan temperatur 35⁰C.

3. Demografi Kabupaten Kampar

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2016 tercatat 832.387 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 427.065 jiwa dan wanita 405.332 jiwa. Ratio jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 105,36. Penduduk di Kabupaten Kampar pada 2017 mengalami pertumbuhan sebesar 0,02% dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 2,42% dan penduduk perempuan sebesar 2,55%. Kepadatan penduduk di Kabupaten Kampar tahun 2017 mencapai 74 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Siak Hulu sebanyak 106.007 jiwa atau setara 12,74% dan yang paling sedikit yaitu Kecamatan Tapung sebanyak 87.202 jiwa atau setara 10,46%. Secara sejarah, etnis, adat istiadat, dan budaya mereka sangat dekat dengan masyarakat Minangkabau. Hal ini terjadi karena wilayah Kampar baru terpisah dari Ranah Minang sejak masa penjajahan Jepang pada tahun 1942. Menurut H.Takahashi dalam bukunya *Japan and Eastern Asia, 1953*, Pemerintahan Militer Kaigun di Sumatera memasukkan Kampar ke dalam wilayah Riau Shio sebagai bagian dari strategi pertahanan teritorial militer di pantai Timur Sumatera. Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra permukiman transmigrasi. Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan

jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha.

B. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah salah satu instansi vertical yang berada di tingkat Kabupaten dan merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang Agama di Tingkat Kabupaten dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar menjabarkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan Kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar.

Dalam sejarah singkatnya Kementerian agama kabupaten Kampar berkedudukan di Pekanbaru. Pekanbaru sebelum tahun 1967 menjadi Ibukota tiga Kepala Pemerintahan, yaitu Ibukota Propinsi Riau, Ibukota Pekanbaru, dan Kabupaten Kampar. Jadi ketika itu Bupati Kampar berkedudukan di Pekanbaru, begitu juga dinas / Instansi berkantor di Pekanbaru termasuk Kantor Kementerian Agama Kampar. Namun pada tahun 1967 Instansi Pemerintahan Kabupaten Kampar pindah ke Bangkinang, termasuk Kantor Kementerian Agama yang

terdiri dari beberapa Inspeksi yang belum menyatu, yaitu Inpeksi Urusan Agama Kabupatem Kampar, Inpeksi Pendidikan Agama Kabupaten Kampar, dan Inpeksi Penerangan Agama Kabupaten Kampar. Kemudian, pada tahun 1975 Inspeksi disatukan menjadi Kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten Kampar, berdasarkan KMA no. 18 tahun 1975 yang dilengkapi dengan Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Pendididkan Agama Islam, dan Seksi Penerangan Agama Islam. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel.

Kementerian Agama Kabupaten Kampar terus berkembang dengan pesat, pada saat ini Kankemenag Kampar dipimpin oleh Drs.Alfian, M.Ag yang memiliki 21 Kantor Urusan Agama (KUA), Kecamatan Bangkinang, Kec. Kuok, Kec. XIII Koto Kampar, Tambang, Siak Hulu, Kampar, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Hilir, Tapung, Tapung Hulu, Tapung Kiri, Bangkinang, Kec. Salo, Kampar Timur, Gunung Sahilan, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Perhentian Raja, dan Kampar Kiri Tengah.

Adapun Kantor Urusan Agama yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar yang terletak di Jl.HR.Soebrantas Raya Lipatkain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Kantor Urusan agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar saat ini dipimpin oleh Drs.Ahmat Lutpi,M.Si dengan Penghulu Muda Muhammad

Nazir,S.Ag. Di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar terdapat 20

Desa yaitu :

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Rumah Ibadah di Kecamatan Kampar Kiri.

No	Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk	Rumah Ibadah	
			Masjid	Mushalla
1.	Lipatkain	4.037	5	3
2.	Lipatkain Utara	1.889	2	2
3.	Lipatkain Selatan	3.957	2	5
4.	Teluk Paman	1.202	1	-
5.	Kuntu	4.677	2	-
6.	Padang Sawah	1.168	1	-
7.	Domo	1.275	2	-
8.	Sungai Paku	1.401	2	-
9.	Sungai Geringging	1.058	2	-
10.	Lubuk Agung	1.152	1	-
11.	Muara Selaya	727	1	-
12.	Sungai Sarik	1.140	1	-
13.	Tanjung Harapan	511	1	-
14.	Sungai Rambai	568	1	-
15.	Sungai Raja	735	1	-
16.	Kuntu Darussalam	1.724	2	3
17.	Teluk Paman Timur	830	1	-
18.	Sungai Liti	1.956	1	-
19.	Tanjung Mas	430	1	-
20.	Sungai Harapan	695	1	-
	Jumlah	31.190	30	13

Dari tabel diatas kita dapat mengetahui berapa jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar yaitu sebanyak 31.190 jiwa dan di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar juga terdapat 30 Masjid dan 13 Mushhola yang tersebar di setiap Desa di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya. Visi merupakan ranglaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Dalam visi suatu organisasi terdapat juga nilai-nilai, aspirasi serta kebutuhan organisasi di masa depan. Jadi dapat disimpulkan bahwa visi adalah cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang. Pada dasarnya misi merupakan alasan mendasar eksistensi suatu organisasi. Jadi perumusan misi merupakan realisasi yang akan menjadikan suatu organisasi mampu menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya/masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi.

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Kmpar Kiri Kabupaten Kampar adalah sebgai berikut :

Gambar 4.1 Visi dan Misi KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

VISI DAN MISI KUA KECAMATAN KAMPAR KIRI KABUPATEN KAMPAR
VISI
Terwujudnya agama sebagai moral spiritual dan etika dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dikalangan masyarakat yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
MISI

Meningkatkan penghayatan pendalaman spiritual dan etika keagamaan melalui :

1. Peningkatan kualitas penghayatan dan pendalaman ajaran agama.
2. Pengembangan kualitas keluarga sakinah.
3. Peningkatan kualitas ibadah keagamaan.
4. Pemberdayaan lembaga keagamaan.
5. Memperkokoh kerukunan umat beragama atas dasar saling menghormati.
6. Mendorong berkembangnya kehidupan masyarakat Kecamatan Kampar Kiri yang dilandasi nilai-nilai dan nilai luhur budaya.

C. Uraian Tugas Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

1. Kepala KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Pemimpin Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar
 - b. Menetapkan sasaran kegiatan KUA untuk setiap tahunnya
 - c. Membagi tugas dan menetapkan pertanggung jawab kegiatan
 - d. Menyusun tugas dan menjadwalkan rencana penanggung jawab kegiatan
 - e. Penggerak dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan KUA/PPN
 - f. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan dalam lingkungannya
 - g. Meningkatkan koordinasi dan satuan kerja baik intern maupun ekstern dan lintas sektoral
 - h. Memeriksa calon pengantin agar pernikahannya sesuai dengan hukum agama islam dan Undang-Undang Perkawinan serta Peraturan lainnya dan menandatangani pemeriksaan nikah dan akad nikah

- i. Memberikan bimbingan bagi calon pengantin
 - j. Memimpin pelaksanaan akad nikah sesuai jadwal
 - k. Meneliti dan menandatangani akta ikrar wakaf
 - l. Mengawasi dan memecahkan persoalan yang muncul dari masyarakat dalam bidang agama
2. Penghulu KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar
- a. Memimpin pelaksanaan akad nikah sesuai jadwal
 - b. Melayani pengurusan surat keterangan masuk islam
 - c. Melaksanakan pemetaan dan perencanaan pengembaan KUA
 - d. Melaksanakan tugas-tugas bidang kehumasan
 - e. Membantu laporan kegiatan keagamaan di Kecamatan
 - f. Melaksanakan tugas administrasi dan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala KUA
3. Kasi Pencatatan dan Kasi Pendaftaran, mempunyai tugas :
- a. Melakukan pemeriksaan terhadap calon pengantin dan kelengkapan administrasinya
 - b. Mengagendakan surat masuk dan keluar
 - c. Menata kearsipan
 - d. Menyiapkan berkas pelaksanaan nikah dan mengatur kesiapan pelaksanaanya
 - e. Melaksanakan tugas-tugas administrasi dan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala KUA
 - f. Menulis data jumlah nikah perbulan

- g. Menulis daftar pemeriksaan nikah
 - h. Menyiapkan berkas-berkas untuk penasehatan calon pengantin
4. Staff KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, mempunyai tugas :
- a. Penulisan daftar pemeriksaan nikah
 - b. Membantu menyiapkan berkas-berkas untuk penasehatan calon pengantin
 - c. Membersihkan ruangan kantor
 - d. Menulis lembaran AKTA Nikah
 - e. Melaksanakan tugas administrasi dan tugas lainnya yang diberikan kepala KUA

D. Struktur Organisasi

Dalam mengorganisir suatu kegiatan langkah pertama yang harus dilakukan oleh pimpinan Organisasi adalah menetapkan pekerjaan apa yang akan dilaksanakan agar pembagian tugas menjadi jelas, dan apa yang menjadi tujuan organisasi kelak dapat terpenuhi. Dengan adanya pembagian pekerjaan, maka setiap personil dari organisasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang telah digariskan tanpa adanya saling tumpah tindih.

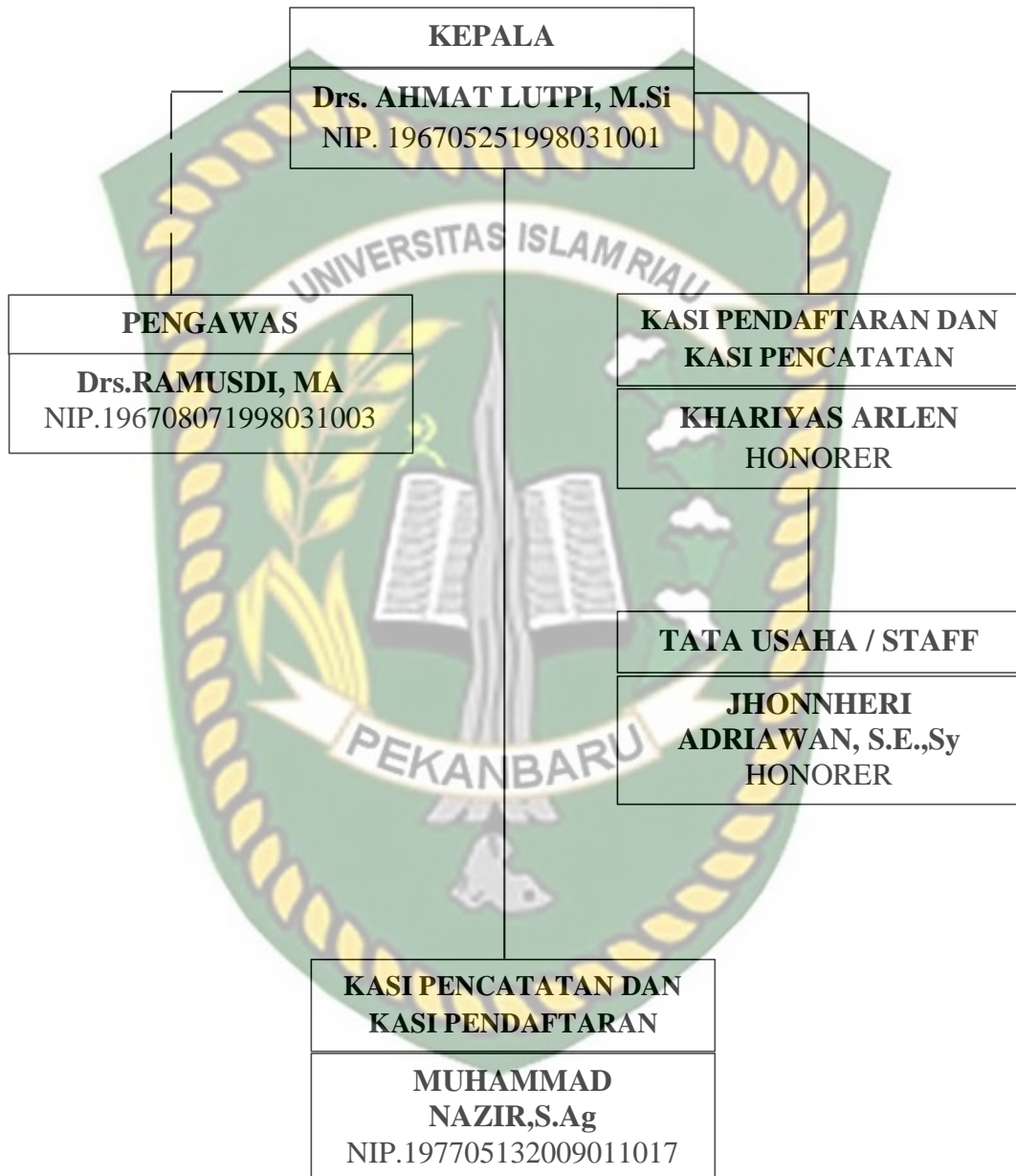
Organisasi merupakan kumpulan orang-orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam suatu kerja yang telah ditentukan . Untuk itu setiap unit yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinir, dengan terjalinnya suatu koordinasi yang baik diharapkan akan mampu membawa perusahaan kearah tujuan yang hendak dicapai.

Agar setiap tugas, tanggung jawab dan wewenang didalam suatu organisasi tersebut menjadi lebih jelas serta tidak kesimpangsiuran, maka fungsi-fungsi didalam perusahaan harus ditetapkan, diatur, dan disusun didalam suatu struktur organisasi tersebut maka wewenang, kedudukan serta tanggung jawab masing-masing jabatan dapat diketahui secara jelas.

Demikian pula halnya dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Struktur organisasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut dapat memberikan ketegasan serta batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan tepat pada waktunya.

Adapun struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

**Gambar : 4.2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
Kampar Kiri Kabupaten Kampar (KMA NOMOR : 42
TAHUN 2004)**



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar” dengan terlebih dahulu memberikan kuisisioner penelitian yang telah disebarakan kepada para responden yang terpilih dalam penelitian ini.

Adapun hasil penelitian merupakan data yang diolah berdasarkan teknik analisis data. Sedangkan cara penulis memperoleh data didasarkan pada teknik pengumpulan data seperti kuisisioner, observasi dan wawancara dengan pegawai KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar serta masyarakat yang melakukan pengurusan surat nikah di KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Adapun pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dilihat dari Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Selanjutnya dari data yang diperoleh tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, secara otomatis muatan pembahasan dalam penulisan skripsi ini. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang

terkait langsung dengan Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tersebut.

Adapun hasil penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar diuraikan sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Identitas responden perlu dikemukakan dalam suatu penelitian supaya data yang diperoleh betul-betul dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Adapun Identitas Responden yang akan diuraikan dalam penelitian ini yang akan dilakukan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan responden.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebanyak 4 orang responden dari pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar serta 24 responden dari masyarakat. Kuisioner dibagikan kepada responden sebanyak 24 rangkap kepada masyarakat dan 4 rangkap wawancara untuk pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Kuisioner ini kemudian dijawab oleh responden yang terpilih dalam penelitian ini, maka semua kuisioner sebanyak 24 rangkap dan 4 rangkap wawancara telah dikembalikan semua dan dapat diolah lebih lanjut.

1. Jenis Kelamin Responden

Identitas Responden yang disajikan dalam mengumpulkan data dan informasi menurut jenis kelamin yang memiliki jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Hal ini hanya disajikan sebagai data responden yang akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden (Pegawai) Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	3	75 %
2	Perempuan	1	25 %
Jumlah		4	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar khususnya di dominasi oleh pegawai laki-laki dengan jumlah 3 orang atau dengan persentase 75 %, pegawai wanita dengan jumlah 1 orang atau dengan persentase 25 %.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden (Masyarakat Nikah) Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	11	45,9 %
2	Perempuan	13	54,1 %
Jumlah		24	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 24 orang masyarakat nikah (responden) yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka kelompok responden berdasarkan jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah masyarakat dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang atau dengan persentase 54.1%.

2. Tingkat Umur Responden

Identitas Responden berdasarkan umur adalah mengenai usia dari masing-masing responden yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3 Karakteristik Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkatan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	17-30 Tahun	1	25 %
2	41-50 Tahun	2	50 %
3	51 Tahun Keatas	1	25 %
Jumlah		4	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan data diatas terlihat dimana pegawai didominasi oleh pegawai yang berumur antara 41-50 tahun yakni sebanyak 2 orang atau dengan persentase 50 %, diikuti dengan umur antara 17-30 tahun dan antara umur 51 tahun keatas sebanyak 1 orang atau dengan persentase 25 %.

Tabel 5.4 Karakteristik Responden (Masyarakat Nikah) Berdasarkan Tingkatan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	17-30 Tahun	24	100 %
Jumlah		24	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa identitas responden dalam penelitian ini semuanya berusia antara 17-30 tahun dengan jumlah 24 orang dari 24 orang yang menjadi responden atau dengan persentase 100% dan juga termasuk didalam kategori usia yang baru menikah. Hal ini dikarenakan penulis mengambil responden berdasarkan masyarakat yang baru melakukan pernikahan dalam rentang waktu yang dekat.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan intelektualitas seseorang dalam penelitian ini. Tingkat pendidikan dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat pendidikan pegawai sebagai landasan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itulah dalam penelitian ini maka tingkat pendidikan responden dapat diklarifikasikan menjadi empat bagian yaitu : SMA, Diploma, S1.

Tabel 5.5 Karakteristik Responden (Pegawai) Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	1	25 %
2	S1	2	50 %
3	S2	1	25 %
Jumlah		4	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan data diatas terlihat dimana pegawai didominasi oleh pegawai yang berpendidikan S1 yakni sebanyak 2 orang atau dengan persentase 50 %, diikuti dengan pegawai yang berpendidikan SMA dan S2 sebanyak 1 orang atau dengan persentase 25 %.

Tabel 5.6 Karakteristik Responden (Masyarakat) Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	13	54.1 %
2	Diploma	2	8,4 %
3	S1	9	37.5%
Jumlah		24	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan data diatas terlihat hasil karakteristik responden menurut jenis pendidikan terakhir, nampak bahwa sebagian besar responden lebih banyak yang berpendidikan SMA yakni sebanyak 13 orang atau dengan persentase 54,1%, berpendidikan S1 sebaanyak 9 orang, untuk pendidikan diploma sebanyak 2 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis pendidikan masyarakat

nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar adalah pada tingkat pendidikan SMA.

B. Hasil Penelitian

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Pemerintah.

Pelayanan publik senantiasa menimbulkan persoalan dihadapan masyarakat. Saat ini masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan dari pemerintah dalam mengurus administrasi, dan tidak hanya itu banyak yang mengeluhkan adanya pungutan liar saat mengurus administrasi diluar atauran yang berlaku. Sudah saatnya masyarakat merasakan pelayanan yang prima dimana masyarakat tidak lagi mengantri, membayar mahal, serta ketidakpastian informasi agar bisa terciptanya pemerintahan yang baik.

Adapun untuk melihat bagaimana pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam mengurus surat nikah dimana penulis menggunakan konsep Evaluasi menurut Ndraha (2011:201) dengan indikator menurut Ratminto dan atik Septi Winarsih (2009:23) dengan indikator penilaian antara lain :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Selanjutnya untuk distribusi tanggapan responden tentang Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

1. Prosedur Pelayanan

Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang akan dilalui oleh masyarakat yang ingin menikah seperti apa saja persyaratan yang harus mereka penuhi, dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar operasional prosedur. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan standar operasional prosedur. Salah satu bentuk prosedur pelayanan dalam pelayanan publik adalah surat nikah. Surat nikah yang dimaksud adalah surat yang berisi penjelasan bahwa antara perempuan dan laki-laki kawin dengan sah. Surat nikah sangat penting sekali terutama sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, adanya jaminan dan kepastian hukum, menjamin hak-hak waris, dan pengurusan dokumen-dokumen penting lainnya. Prosedur pengurusan surat nikah harus sesuai

dengan peraturan yang ada, begitu juga dengan syaratnya baik itu nikah dirumah maupun nikah didalam KUA tetap sama, yang membedakan hanya biaya yang dikenakan saja.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Mengetahui syarat-syarat perkawinan
- b. Kejelasan alur prosedur pelayanan

Selanjutnya, rumus penghitung jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Skala Likert. Penggagas dan pencipta Skala Likert asal Amerika Serikat adalah Rensis Likert. Skala Likert merupakan metode skala bipolar untuk mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Setiap kategori jawaban responden memiliki skor/bobot yaitu kategori Baik dengan jumlah skor 3, Cukup Baik dengan jumlah skor 2, dan Kurang Baik dengan jumlah skor 1. Sehingga setiap jawaban dari responden di kalikan sesuai dengan skor/bobot yang telah ditentukan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

Rumus : $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor Likert

Contoh :

Responden yang memilih jawaban Baik sebanyak 8 orang, maka $8(T) \times 3(P_n) = 24$

Jadi setiap jawaban responden di kalikan dengan jumlah skor masing-masing sesuai dengan yang telah di tentukan dan di jumlahkan sehingga mendapatkan total skor keseluruhannya. Kemudian dicari Skor Tertinggi (Y) dengan cara $(Y) = (\text{jumlah kategori jawaban}) \times (\text{sampel}) \times (\text{item penilaian})$

Setelah dapat hasilnya langsung ke tahap penyelesaian akhir (mencari persentase) yaitu dengan cara :

Rumus : Total Skor / Y(skor tertinggi) x 100.

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Prosedur Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut.

Tabel 5.7 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Mengetahui syarat-syarat perkawinan	9	12	15	36
2	Kejelasan alur prosedur pelayanan	39	14	4	57
Jumlah		48	26	19	93
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 2 (item penilaian) = 144			
Persentase		Persentase = 93 (jumlah) : 144 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 64,58 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian Mengetahui Syarat-syarat perkawinan pada kategori Kurang Baik 15 dengan orang responden. Selanjutnya dalam kategori Cukup baik terdapat 6 orang responden. Selanjutnya pada kategori Baik terdapat 3 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Kemudian dijelaskan dalam item penilaian Kejelasan alur prosedur pelayanan dilihat dalam kategori Baik terdapat 13 orang responden. Sedangkan dalam Kategori Cukup Baik terdapat 7 orang responden. Selanjutnya di dalam Kategori Kurang Baik terdapat 4 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Prosedur Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Cukup Baik dengan Persentase 64,58 % .

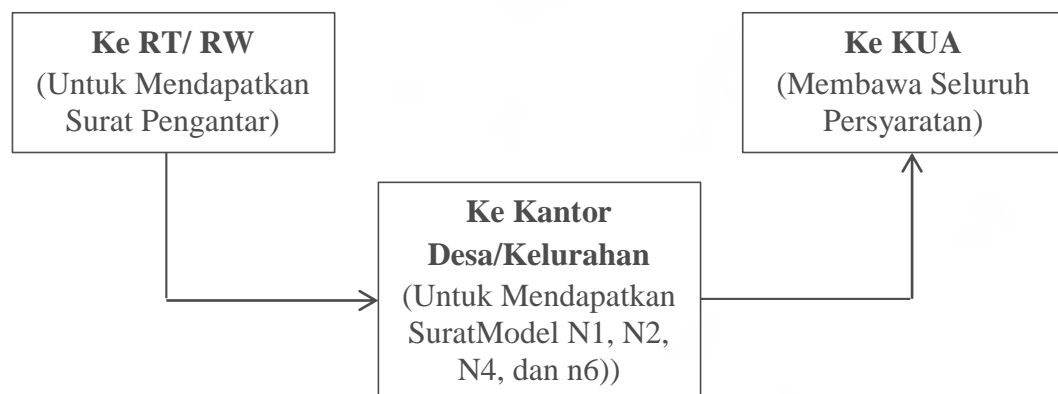
Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Prosedur pelayanan, beliau mengatakan : *Dalam hal dimana calon pengantin mengetahui syarat-syarat perkawinan yaitu mereka mengetahui dari Rt, Rw dan kelurahan/desa setempat karena pertama mereka harus mengambil surat pengantar nikah dari Rt, Rw dan kelurahan/desa setempat terlebih dahulu. Jadi calon pengantin akan diberitahu oleh Rt, Rw dan kelurahan/desa tentang apa saja persyaratan perkawinan yang harus dipersiapkan selanjutnya. Sedangkan alur*

prosedur pelayanan sudah kami jelaskan dengan baik dan jelas tetapi ada juga sebagian yang tidak paham (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah untuk pertama kalinya mengetahui syarat-syarat perkawinan hanya melalui orang tua, saudara ataupun kerabat terdekat yang terlebih dahulu telah melakukan pengurusan surat nikah dan bahkan ada juga yang mencari tahu melalui internet. Hal ini dikarenakan didalam Kantor KUA dan Kantor Desa Kecamatan kampar Kiri kabupaten Kampar tempat pertama kalinya masyarakat mengambil surat pengantar nikah tidak terdapat papan informasi tentang apa saja syarat-syarat perkawinan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah.

Adapun mengenai tahapan-tahapan prosedur pelayanan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar menurut hasil observasi penulis dilapangan jika digambarkan adalah sebagai berikut :

Gambar : 5.1 Alur Prosedur Pelayanan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar



Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah pertama kalinya mereka mengurus surat pengantar ke Rt/Rw, kemudian setelah mereka mendapatkan surat pengantar, lalu masyarakat pergi ke Kantor Desa/Kelurahan setempat untuk mendapatkan surat model N1, N2, N4, dan N6. Selanjutnya setelah mendapatkan surat model N1, N2, N4, dan N6 maka masyarakat langsung pergi ke KUA Kecamatan Kampar Kiri dengan membawa persyaratan seperti pada tabel 5.8 dibawah ini.

Selanjutnya mengenai persyaratan yang harus masyarakat penuhi untuk mendapatkan Pelayanan Pengurusan Surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten kampar adalah sebagai berikut :

Tabel 5.8 : Persyaratan Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Persyaratan Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar
1.	Foto copy KTP Calon Pengantin dan Orang Tua
2.	Foto copy Kartu Keluarga
3.	Foto Copy Ijazah Terakhir/Akta Kelahiran
4.	Foto Copy KTP Saksi Nikah 2 Orang
5.	Materai 6000 = 3 Lembar
6.	Pas Foto 4x6 = 2 Lembar dengan Begroun Kemenag
7.	Pas Foto 2x3 = 4 Lembar dengan Begroun Kemenag
8.	Wakaf Al-Qur'an Terjemah = 1 Al-Qur'an

Dari tabel diatas dapat kita ketahui apa saja persyaratan-persyaratan yang harus calon pengantinenuhi dalam melakukan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kamparkiri Kabupaten Kamparmulai dari Foto Copy KTP sampai dengan wakaf Al-Qur'an terjemahan 1 Al-Qur'an.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kamparkiri Kabupaten Kampardan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek prosedur Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 64,58 %, hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah untuk pertama kalinya mengetahui syarat-syarat perkawinan hanya melalui orang tua, saudara ataupun kerabat terdekat yang terlebih dahulu telah melakukan pengurusan surat nikah dan bahkan ada juga yang mencari tahu melalui internet. Karena baik didalam Kantor KUA dan Kantor Desa Kecamatan kamparkiri kabupaten Kampar tempat pertama kalinya masyarakat mengambil surat pengantar nikah tidak terdapat papan informasi tentang apa saja syarat-syarat perkawinan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah.

2. Waktu Penyelesaian

Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah masa penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan seperti ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang berlaku, adanya pemberitahuan tentang siapnya produk yang diinginkan serta kesadaran aparat untuk menyelesaikan pelayanan dengan

cepat. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat yang melakukan pengurusan pencatatan nikah di KUA kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu
- b. Produk pelayanan diterima tepat waktu

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Waktu Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 5.9 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu	42	12	4	58

2	Produk pelayanan diterima tepat waktu	48	14	1	63
Jumlah		90	26	5	121
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 2 (item penilaian) = 144			
Persentase		Persentase = 121 (jumlah) : 144 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 84,02 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian Pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu terdapat pada kategori Baik terdapat 14 orang responden. Selanjutnya dalam kategori Cukup Baik terdapat 6 orang responden. Selanjutnya pada kategori Kurang Baik terdapat 4 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Kemudian dijelaskan dalam item penilaian Waktu Penyelesaian diterima tepat waktu dilihat dalam kategori Baik karena terdapat 16 orang responden. Sedangkan dalam Kategori Cukup Baik terdapat 7 orang responden. Selanjutnya di dalam kategori Kurang Baik terdapat 1 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan Pengurusan

Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Baik dengan Persentase 84,02%.

Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Waktu Penyelesaian, beliau mengatakan : *Kalau masalah kapan waktu penyelesaian buku nikah biasanya buku nikah itu sudah siap ketika hari akad nikah, selesai akad nikah buku langsung diberikan kepada kedua pengantin. Warna hijau untuk mempelai wanita dan warna merah untuk mempelai lelaki. Kalau menurut peraturan itu 10 hari kerja harus siap. Dan kami biasanya menyelesaikan sebelum dari 10 hari kerja, karna kedua calon pengantin sudah jauh-jauh hari memasukkan bahan (persyaratan) ke kantor. Jadi bisa cepat diselesaikan semuanya ketika selesai akad nikah buku nikah sudah langsung diberikan (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).*

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan surat nikah sudah sesuai walaupun terkadang ada sedikit kendala dalam penyerahan buku nikah seperti buku nikah yang belum di tanda tangani oleh Kepala KUA dan harus menunggu beberapa hari sampai Kepala KUA tersebut hadir. Hal ini terjadi karena Kepala KUA tidak selalu hadir di tempat.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari

aspek Waktu Penyelesaian berada pada kategori Baik dengan persentase 84,02%. Hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan surat nikah sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

3. Biaya Pelayanan

Yang dimaksud dengan biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan yang harus dibayar/dikenakkan kepada masyarakat dalam pengurusan surat nikah, adanya transparansi terhadap biaya yang dikeluarkan, dan biaya pelayanan apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Transparansi biaya pelayanan

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Biaya Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 5.10 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3	4	21	28
2	transparansi biaya pelayanan	3	6	20	29
Jumlah		6	10	41	57
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 2 (item penilaian) = 144			
Persentase		Persentase = 57 (jumlah) : 144 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 39,58 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada kategori Kurang Baik dengan 21 orang responden. Selanjutnya dalam kategori Cukup baik terdapat 2 orang responden. Selanjutnya pada kategori Baik terdapat 1 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Kemudian dijelaskan dalam item penilaian transparansi biaya pelayanan dilihat dalam kategori Kurang Baik terdapat 20 orang responden. Sedangkan dalam Kategori Cukup Baik terdapat 3 orang responden. Selanjutnya di dalam

Kategori Baik terdapat 1 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Prosedur Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Cukup Baik dengan Persentase 39,58 %.

Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Biaya Pelayanan, beliau mengatakan : *Biaya nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri sesuai dengan peraturan yang ada dari atas sana, kalau didalam kantor itu gratis atau 0,- rupiah, sedangkan kalau diluar Kantor (kerumah calon mempelai) dikenakan biaya 600.000,- rupiah karna untuk biaya transportasi, kan kalau kesana (kerumah mempelai) pakai kendaraan pakai uang bensin juga, terus untuk jasa profesi juga (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).*

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa Biaya nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten kampar tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Tarif atau jenis Negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama adalah kalau pernikahn dilakukan didalam kantor KUA itu gratis atau 0,- rupiah,

sedangkan kalau diluar Kantor (kerumah calon mempelai) dikenakan biaya 600.000,- rupiah untuk jasa profesi dan transportasi. Tetapi kenyataannya pada KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar masyarakat dikenakan biaya Rp.0,- untuk pernikahan yang dilakukan didalam Kantor KUA dan Rp. 1.200.000,- untuk pernikahan yang dilakukan diluar Kantor KUA (kerumah calon mempelai) dan itu diluar saksi, saksi ada 2 orang dan masing-masing biasanya diberi uang Rp.100,-/orang jadi totalnya lebih kurang menjadi Rp.1.400.000,-.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Biaya Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 39,58%. Hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa Biaya nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten kampar memang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Produk pelayanan

Yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah terkait dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan agama Kecamatan Kampar Kiri kabupaten Kampar. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Produk pelayanan dapat berupa

barang dan jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Hasil Pelayanan
- b. Kebersihan Kerja

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Produk Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 5.11 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Hasil pelayanan	54	8	2	64
2	Kebersihan kerja	48	14	1	63
Jumlah		102	22	3	127
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 2 (item penilaian) = 144			
Persentase		Persentase = 127 (jumlah) : 144 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 88,19 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian Produk Pelayanan tentang hasil pelayanan pada kategori Baik dengan 18 orang responden. Selanjutnya dalam kategori Cukup baik terdapat 4 orang responden. Selanjutnya pada kategori Kurang Baik terdapat 2 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Kemudian dijelaskan dalam item penilaian transparansi Produk Pelayanan tentang Kebersihan kerja dilihat dalam kategori Baik terdapat 16 orang responden. Sedangkan dalam Kategori Cukup Baik terdapat 7 orang responden. Selanjutnya di dalam Kategori Kurang Baik terdapat 1 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Produk Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Baik dengan Persentase 88,19%.

Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Produk Pelayanan, beliau mengatakan : *Ada atau tidak kesalahan dari produk pelayanan yang kami berikan tentu selama ini ada, seperti salah dalam menulis tanggal lahir, alamat dan sebagainya, tetapi itu tidak sepenuhnya kesalahan dari kami, karna kebanyakan penulisan data-data yang salah itu disebabkan tidak lengkapnya persyaratan yang diberikan oleh kedua mempelai. Ada yang lupalah,*

inilah dengan berbagai alasan (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa mengenai produk pelayanan sudah dilakuakn dengan baik sehingga masyarakat tidak terlalu banyak keluhan mengenai produk pelayanan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Produk Pelayanan berada pada kategori Baik dengan persentase 88,19%. Hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa mengenai produk pelayanan sudah dilakuakn dengan baik seperti belum terdapat kesalahan penulisan didalam pembuatan buku nikah.

5. Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan Prasarana adalah fasilitas pendukung pelaksana tugas/pemberian pelayanan seperti komputer, ruangan pernikahan didalam KUA, papan brosur persyaratan dan prosedur pelayanan, dan sebagainya. Sarana dan prasarana merupakan penggerak seseorang dalam bekerja, karena dapat memudahkan pekerjaan seseorang dan mendapatkan

hasil kerja yang bagus. Sarana dan prasarana adalah pendukung pelaksana tugas atau pemberian pelayanan seperti apakah telah tersedia dengan baik atau tidak.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan seperti aula pernikahan yang nyaman dan pendingin ruangan

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 5.12 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan seperti aula pernikahan yang nyaman dan pendingin ruangan	6	36	4	46
Jumlah		6	36	4	46
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 1 (item penilaian) = 72			
Persentase		Persentase = 46 (jumlah) : 72 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 63,88 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar seperti tersedianya aula pernikahan yang nyaman dan pendingin ruangan terdapat pada kategori Cukup Baik dengan 18 orang responden. Selanjutnya dalam kategori kurang baik terdapat 4 orang responden. Selanjutnya pada kategori Baik terdapat 2 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Produk Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Cukup Baik dengan Persentase 63,88%.

Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Sarana dan Prasarana, beliau mengatakan : *Aula pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar bisa memuat 30 orang. Karna kantor kami memang tidak terlalu besar, bisa dilihat sendiri. Jadi cukuplah untuk menampung keluarga pengantin jika ada mempelai yang ingin menikah disini (di Kantor KUA). Yang susahny kalau lebih dari 1 pasang yang menikah, kadang dalam sehari ada 2-3 pasang yang menikah. Dan selalu ramai keluarga yang datang, jadinya ya padat didalam ruangan. Biasanya yang mendapat giliran kedua/seterusnya menunggu dulu diluar sebagian (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).*

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa mengenai sarana dan prasarana di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tidak didukung dengan pendingin ruangan yang memadai, karena didalam ruangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar hanya ada 1 kipas angin saja dan itu untuk semua kegiatan. Maksudnya jika orang menikah di dalam aula Kantor KUA maka kipas dipindahkan kesana dan begitulah seterusnya. Apalagi keluarga pengantin selalu ramai yang datang, sehingga harus sempit-sempitan dan terasa panas. Hal ini tentu tidak nyaman bagi mereka.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Produk Pelayanan berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 63,88% hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa mengenai sarana dan prasarana di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tidak didukung dengan pendingin ruangan yang memadai terutama di dalam aula pernikahan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Yang dimaksud dengan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar seperti memiliki keahlian dan pengetahuan serta sikap dan perilaku yang ramah dalam memberikan pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah

satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat nikah pada KUA Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Kompetensi pegawai dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan, keahlian pegawai dalam melayani masyarakat, kemudahan yang diberikan dalam pengurusan administrasi, serta penyelesaian keluhan pemohon dalam pengurusan. Setiap pegawai harus memiliki beberapa hal yang disebutkan diatas agar dapat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Adapun aspek-aspek prosedur pelayanan adalah :

- a. Memberi kemudahan dalam pengurusan surat nikah
- b. Penyelesaian keluhan pemohon dalam melaksanakan pelayanan

Untuk melihat bagaimana pelayanan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 5.13 : Distribusi Tanggpan Responden Tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Memberi kemudahan dalam pengurusan surat nikah	57	8	1	66

2	Penyelesaian keluhan pemohon dalam melaksanakan pelayanan	48	12	2	62
Jumlah		105	20	3	128
Rumus Pencarian		Skor tertinggi = 3 (kategori jawaban) x 24 (sampel) = 72 x 2 (item penilaian) = 144			
Persentase		Persentase = 128 (jumlah) : 144 (hasil dari skor tertinggi) x 100 = 88,88 %			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Data tabel diatas dalam pencarian persentase menggunakan teknik skala likert, yakni dengan menghitung skor tertinggi dari masing-masing indikator dengan ukuran jumlah sampel sebanyak 24 orang dan dijumlahkan dari kedua item penilaian dengan tingkat persentase 100 %.

Dapat diketahui pada item penilaian Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan tentang memberi kemudahan dalam pengurusan surat nikah pada kategori Baik dengan 19 orang responden. Selanjutnya dalam kategori Cukup baik terdapat 4 orang responden. Selanjutnya pada kategori Kurang Baik terdapat 1 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Kemudian dijelaskan dalam item penilaian Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan tentang Penyelesaian keluhan pemohon dalam melaksanakan pelayanan dilihat dalam kategori Baik terdapat 16 orang responden. Sedangkan dalam Kategori Cukup Baik terdapat 6 orang responden. Selanjutnya di dalam Kategori Kurang Baik terdapat 2 orang responden. Dengan jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang setiap masing-masing item penilaian.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden tentang penilain Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dalam kategori Baik dengan Persentase 88,88 %.

Dari hasil wawancara Bapak Drs.Ahmat Lutpi,M.Si Selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, beliau mengatakan : *Dalam hal apakah kami sebagai pegawai disini (Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar) memberikan kemudahan dalam pengurusan surat nikah dan menyelesaikan semua keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan nikah, insyaAllah kami selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang melakukan pengurusan disini. Walaupun kadang banyak yang sudah dijelaskan tapi tidak paham-paham, kami tetap berikan penjelasan lagi sampai mereka mengerti. Karna kan gak semua orang bisa dengan mudah mengerti, apalagi "mohon maaf" yang berpendidikan rendah (Wawancara hari/tanggal: Senin 12 November 2018).*

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan fakta bahwa mengenai Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga masyarakat tidak terlalu banyak mengeluh mengenai Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar karena pegawai disana selalu melayani setiap keluhan dari masyarakat yang hendak melakukan pengurusan yang berkaitan dengan Kantor Urusan Agama.

Menurut data hasil analisis tabel, kemudian wawancara dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan masyarakat serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan berada pada kategori Baik dengan persentase 88,88 %. Hal ini dikarenakan penulis menemukan fakta bahwa mengenai Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.

Dari uraian fenomena dan jawaban responden diatas penulis menyimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran dikategorikan Baik dilihat dari beberapa item penilaian sudah terlaksana dengan baik.

Untuk mengetahui lebih lanjut hasil pembahasan dari masing-masing indikator maka penulis membuat tabel rekapitulasi tanggapan responden dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, berikut ini data hasil dari Rekapitulasi dari masing-masing item penilaian.

Tabel 5.14 : Rekapitulasi Penilaian Terhadap Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

NO	Indikator Penilaian						
	Prosedur pelayanan	Waktu penyelesaian	Biaya Pelayanan	Produk Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Kompetisi Petugas pemberi pelayanan	Jumlah
1	64,58%	84,02%	39,58%	88,19%	63,88%	88,88%	429,13
Rumus Pencarian	<i>Haslinya = Jumlah 429,13 (jumlah) : 6 (Indikator) = 71,52%</i>						

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Data tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Dari keterangan tabel-tabel diatas dapat diuraikan pada Hasil Indikator Penilaian yakni berjumlah 429,13 hasil tersebut di bagi dengan keenam indikator hasilnya adalah 71,52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berjalan secara maksimal sebagaimana mestinya atau dikategorikan Baik dengan persentase 71,52% pada indikator penilaian terhadap Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

C. Hambatan-hambatan dalam Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam Evaluasi Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar yaitu :

1. Prosedur Pelayanan, hambatannya adalah tidak tersedianya informasi tentang apa saja persyaratan dan prosedur yang akan dilalui oleh masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah, baik itu dari kantor KUA maupun dari Kantor Desa tempat pertama kali calon pengantin mengurus surat pengantar.

2. Tidak terlihat adanya papan informasi prosedur maupun persyaratan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar begitu juga dengan kantor Desa.
3. Sarana dan prasarana, hambatannya adalah tidak memadainya pendingin ruangan di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, karena hanya ada 1 kipas yang tersedia dan jika ada yang menikah di dalam aula pernikahan maka kipas yang 1 tadi dipindahkan ke dalam aula pernikahan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada di kategori Baik dengan Persentase 71,52 %.
2. Adapun yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar yaitu :
 - Prosedur Pelayanan, hambatannya adalah tidak tersedianya informasi tentang apa saja persyaratan dan prosedur yang akan dilalui oleh masyarakat yang hendak melakukan pengurusan surat nikah, baik itu dari kantor KUA maupun dari Kantor Desa tempat pertama kali calon pengantin mengurus surat pengantar
 - Tidak terlihat adanya papan informasi prosedur maupun persyaratan pengurusan surat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar begitu juga dengan kantor Desa.
 - Biaya Pelayanan, hambatannya adalah biaya pengurusan surat nikah yang dirasakan masih mahal, selain itu masyarakat juga tidak mengetahui apakah biaya yang dikenakan tersebut sudah sesuai atau tidak dengan peraturan yang ada, karna kurangnya pengetahuan dan informasi yang mereka dapatkan.

- Sarana dan prasarana, hambatannya adalah tidak memadainya pendingin ruangan di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, karna hanya ada 1 kipas yang tersedia dan jika ada yang menikah di dalam aula pernikahan maka kipas yang 1 tadi dipindahkan ke dalam aula pernikahan.

B. Saran

1. Disarankan kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan pemahaman serta papan informasi kepada masyarakat tentang prosedur serta persyaratan pengurusan surat nikah.
2. Disarankan kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, untuk memberikan kejelasan informasi pelayanan seperti biaya pengurusan surat nikah yang sesuai dengan aturan yang berlaku kepada masyarakat.
3. Disarankan kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, untuk menambah fasilitas seperti kipas angin, yang saat ini kipas angin hanya ada satu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku :

- Agustino Leo, 2008 ,“ *Dasar-Dasar Kebijakan* “, Bandung, Alfabeta
- Keban. 2004. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kotler, 2003, *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey
- Labolo, Muhadam, 2007, *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Kelapa Gading Permai, Jakarta
- Mustafa, 2001. “*Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*”. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010, “*Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*”. Jakarta Rineka Cipta.
- _____, 2007. *Kybernology Beberapa Konstruksi Utama*, Jakarta, Sirao Credentia Center.
- _____, 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nugroho Riant. 2004. *Public Policy*. Jakarta. Exel Media Komputindo Gramedia.
- Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Grasindo
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Alfabeta
- Santoso, 2004, *Menembus Ortodoksi Kajian Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Fisipol UGM
- Sedarmayanti, 2010, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi, Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*, Bandung, Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara

Singarimbun dan Effendi, 1998, *Filsafat dan Etika Pemerintahan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan

Sri Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *"Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia"* Bandung : PT. Refika Aditama.

_____, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan Bandung* PT. Refika aditama

_____, 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Wasistiono, Sadu, 2015 (*Metodologi Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi yang Diperluas*). Sumedang. Institute Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Jatinangor.

Wasistiono, Sadu, 2003, *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan kemungkinan Penerapannya di Indonesia*. Bahan Martikulasi PPs. MAPD STPDN, Jatinangor

Dokumentasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Kementerian Agama Nomor 48 Tahun 2014