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

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN BUKU NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusun Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Islam Riau

SUNDARI SAADAH
NPM : 157310224

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdullillah kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini berjudul **" Analisis Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan".** Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana social pada fakultas ilmu social dan ilmu politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru .

Dalam usaha untuk menyelesaikan usulan penelitian ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik, waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi pihak-pihak yang berkopeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimah kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi ,SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada fakultas ilmu social dan ilmu politik
2. Bapak Dr.H.Moris Adidi Yogia,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M. Si Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Prof.Dr.H.Yusri Munaf ,SH,M.Hum Sebagai Pembimbing I saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Ibu Dita Fisdian Adni .,S.IP.,M.IP Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berusaha maksimal mungkin dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan usulan peneitian ini dengan benar hingga dapat di seminarkan.
6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/AsistenDosen yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis disaat sedang menjalankan aktivitas belajar yang pada akhirnya dapat dipergunakan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
7. Kepada Keluarga Tercinta Ayahanda dan ibunda tercinta sebagai idola dan motivator terbaik yang telah memberikan doa dan segalanya kepada penulis baik yang berbentuk moril maupun materil. Sehingga mampu menghadapi segala urusan yang berkaitan dengan perkuliahan khususnya dalam proses masa sulit penyelesain usulan penelitian ini yang tidak dapat lagi di jabarkan lagi sebagaimana terimakasih ini juga di sampaikkan teruntuk abang tersayang Fauzi S.Pd dan juga segenap keluarga besar bapak Umar
8. Kepada Teman-Teman seperjuangan saya di prodi ilmu pemerintahan yang telah banyak membantu saya untuk berkembang didalam memahami ilmu-ilmu yang sedang di pelajari, khusunya ilmu pemerintahan.

Penulis memohon kepada Tuhan Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau yang berperan dalam penyelesaiaan usulan penelitian in iselalu di berikan rahmat dan karunia yang setimpal dengan apa yang telah beliau berikan kepada penulis semasa perkuliahan di Universitas Islam Riau serta untuk rekan-rekan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

seperjuangan semoga kita sama-sama menemukan masa depan yang sesuai dengan apa yang telah di perjuangkan .

Akhir kata penulis hanya bias mendoakan semoga Allah SWT senan tiasa memberikan ridho kepada kita semua. Amin

Pekanbaru, 18 Juni 2020

Penulis

Sundari Saadah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING ii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii

BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI iv

PENGESAHAN SKRIPSI v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... x

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... xii

ABSTRAK xii

ABSTRACT..... xiv

BAB I : PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah 23

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 23

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR 25

A. Studi Kepustakaan 25

1. Ilmu Pemerintahan 25
2. Pelayanan 34
3. Pelayanan Publik..... 35
4. Kualitas Pelayanan..... 41
5. Koordinasi..... 43
6. Pelayanan Prima..... 44

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Perkawinan 45

8. Buku Nikah 46

B. Keraangka Pikir 47

C. Konsep Operasional 49

D. Operasional Variabel 51

E. Teknis Pengukuran 52

BAB III : METODE PENELITIAN 55

A. Tipe Penelitian 55

B. Lokasi Penelitian 55

C. Populasi dan Sampel 56

D. Teknik Penarikan Sampel 56

E. Jenis dan Sumber Data 57

F. Teknik Pngumpulan Data 57

G. Teknik Analisis Data 58

H. Jadwal Kegiatan Penelitian 58

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 60

A. Keadaan Geografis 60

B. Kependudukan 61

C. Mata Pencarian 61

D. Pendidikan 62

E. Sarana Ibadah 63

F. Sarana Kesehatan 63

G. Keadaan Pemerintahan 64

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

H. Struktur Organisasi KUA 64

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68

A. Identitas Resposden 68

B. Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 70

C. Hambatan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Pada Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 88

BAB VI : PENUTUP 90

A. Kesimpulan 90

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKAAN 92

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.I :Jumlah masyarakat yang melakukan pembuatan buku nikah di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 3 bulan terakhir Tahun 2019 18

Tabel II.I :Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelayanan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 51

Tabel III.I : Keadaan Populasi dan Sampel Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 56

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Studi Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecematan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 59

Tabel IV.1 : Jumlah Penduduk di Kecamatan Kerumutan 2015 61

Tabel IV.2 : Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Kerumutan 62

Tabel IV.3 : Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Kerumutan 63

Tabel IV.4 : Jumlah Sarana Kesahatan di Kecamatan Kerumutan 64

Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 68

Tabel V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Umur..... 69

Tabel V.3 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.4 : Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 72

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 76

Tabel V.6 : Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pelayanan Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 80

Tabel V.7 : Tanggapan Responden Terhadap Produk Pelayanan Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 83

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 86

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I : Kerangka Pikiran Tentang Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 48

Gambar V.5 : Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 66

Foto penulis bersama Bapak Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) 95

Salah satu foto contoh persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat saat mengurus buku nikah 95

Ruang tunggu kantor di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan 96

Foto dari luar Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan 97

Foto saat melakukan wawancara kepada masyarakat yang mengurus Buku Nikah 97

Foto bersama keluarga yang melakukan pengurusan Buku nikah 98

Foto penulis bersama dengan pegawai kantor urusan agama yaitu bersama ibu Marliani SE 98

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sundari Saadah

NPM : 157310224

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

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

1. Bahwa, naskah Skripsi Penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan 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 ditentukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensife 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 tampa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juni 2020

Pelaku Pernyataan,

Sundari Saadah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN BUKU NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

SUNDARI SAADAH

157310224

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dan faktor-faktor penghambat Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan. Indikator penilaian pelayanan yang dipergunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, dan sarana prasarana. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan adalah deskriptif kuantitatif yang dikumpulkan berupa kuesioner, wawancara,observasi dan dokumentasi sesuai dengan tujuan penelitian. Terdapat 3 populasi dalam sampel pada penelitian ini yaitu Kepala KUA, staff pegawai dan masyarakat yang melakukan pengurusan surat nikah, adapun staff pegawai berjumlah 3 orang dan masyarakat bejumlah 16 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalan penelitian yaitu mengunakan sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota dijadikan sampel. Jenis pengumpulan data terdiri dari data primer da data sekunder. Sementara teknik analisa data diperjelas dengan hasil wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi data-data tersebut diolah dan aianalisis untuk memperjelas tujuan penelitian, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian untuk diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah masih kurang optimal. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama terkenaan dengan menambahkan kipas angin di ruang tunggu sehingga meningkatkan kenyamanan masyarakat selama menunggu proses pelayanan berlangsung dan memasang wifi sehingga saat menginput data tidak ada kendala dalam jaringan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengurusan, Buku Nikah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALYSIS OF NIKAH BOOK MANAGEMENT SERVICES IN RELIGION OFFICE OF RUMAH DISTRICT, PELALAWAN REGENCY

ABSTRACT

SUNDARI SAADAH

157310224

This study aims to determine the results and inhibiting factors Analysis of the Implementation of Marriage Book Handling Services at the Office of Religious Affairs in Kerumutan District. Service evaluation indicators used include service procedures, turnaround time, completion costs, service products, and infrastructure. The type of research that is located in the District of Kerumutan Pelalawan Regency is a quantitative descriptive collected in the form of questionnaires, interviews, observations and documentation in accordance with the research objectives. There were 3 populations in the sample in this study, namely the Head of KUA, staff employees and the community who carried out the marriage certificate, while the staff consisted of 3 people and the community numbered 16 people. The sampling technique used in the study is to use saturated or census sampling is the technique of determining the sample when all members are sampled. Types of data collection consist of primary data and secondary data. While data analysis techniques are clarified with the results of interviews, questionnaires, observations and documentation of the data are processed and analyzed to clarify the research objectives, then compared with theories related to the title of the study to conclude that the Implementation of Marriage Book Handling Services is still less than optimal. Recommendations that need to be considered are especially related to adding fans in the waiting room so as to increase the comfort of the community while waiting for the service process to take place and install wifi so that when inputting data there are no obstacles in the network.

Keywords: Services, Management, Marriage Book

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah Negara yang di bentuk kebangsaan yang bertujuan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Negara Republik Indonesia adalah Negara kesatuan yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah menyelenggarakan otonomi daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab sehingga mampu mewujudkan sasaran pembangunan baik di pusat maupun di daerah yang direncanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan di baginya wilayah Negara Republik Indonesia ke dalam wilayah besar dan kecil sebagaimana yang terdapat dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 adalah untuk mengefektifkan jalannya roda pemerintahan. Guna menindaklanjuti maksud tersebut, maka pemerintah telah mengeluarkan sejumlah peraturan untuk menata wilayah dan pemerintahan. Peraturan yang di keluarkan pemerintah yang terakhir tentang peraturan wilayah pemerintah tersebut adalah Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah.

Sebagai suatu bangsa Indonesia menetapkan bentuk Negara Indonesia sebagaiNegara kesatuan.dalam Negara kesatuan ,pemerintah itu dibagi dalam dua

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kekuasaan yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dalam pasala 18 Undang-Undangdasar 1945 menyebutkan :

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang .
2. Pemerintah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan
3. Pemerintahan Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan kota dipilih secara demokratis
5. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat.
6. Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
7. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.
8. Kantor wilayah kementrian agama provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi kementriaan agama dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan menteri agama dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 B Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan oleh :

1. Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yasng bersifat khusus atau bersifat istimewa yang diatur dengan undang-undang.
2. Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya, sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang diatur dalam undang-undang .

Dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa “ pemerintah pusat adalah presiden

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

republik indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara republik Indonesia yang di bantu wakil presiden dan menteri sebagaimana di maksud dalam undang-undang dasar republik Indonesia tahun 1945. Selain itu menteri tersebut adalah menteri Agama republik Indonesia. Adapun tugas menteri agama adalah Kementerian agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam menjalankan tugasnya kementrian agama menyelenggarkan fungsinya yaitu :

a. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan.
b. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi dilingkungan kementerian agama.
c. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara menjadi tanggung jawab kementrian agama.
d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas dilingkungan kementrian agama.
e. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan kementrian agama didaerah.
f. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai kedaerah.
g. Pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan dibidang agama dan keagamaan.
h. Pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal
i. Pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan kementerian agama.

Dalam rangka menjalankan tugas-tugas tersebut, maka kementerian agama mempunyai struktur organisasi Kementerian Agama RI sebagai berikut:

1. Kementerian Agama RI
2. Sekretaris Jendral
3. Direktorat Jendral
    a. Direktorat Jendral Pendidikan Islam
    b. Direktorat Jendral Penyelenggaraan Hji dan Umrah
    c. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Kristen
e. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Katolik
f. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Hindu
g. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Buddha
h. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Khonghucu

4. Inspektorat Jendral

5. Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan, dan Pelatihan

6. Badan Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal

Selanjutnya diluar Kementerian agama sebutan bagi pekerja didaerah untuk tingkat provinsi disebut Kanwil, untuk kabupaten/kota disebut Kadepak dan untuk Kecamatan disebut KUA. Kantor KUA berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia No 34 Tahun 2016 Mempunyai Tugas yaitu:

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

Selain itu Tugas KUA adalah Menikahkan Masyarakat. Buku nikah adalah dokumen resmi yang dikeluarkan langsung oleh kemenag RI sedangkan kartu nikah adalah bentuk inovasi baru dalam pembangunan teknologi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) yang bertujuannya untuk mempermudah pengurusan administrasi dan perbankan atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti status pernikahan resmi dengan pasangan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan berdasarkan hukum agama dan kepercayaannya serta dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 2 UU No 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan). Buku nikah merupakan kutipan akta nikah sebagai bentuk pembuktian hukum adanya perkawinan (Pasal 7 Ayat [1] Intruksi Presiden No 1 Tahun 1991 tentang penyebarluasan konflikasi hukum islam "KHI") .

Bagi yang beragama islam, pencatatan perkawinan dilakukan dikantor urusan agama (KUA). Akta perkawinan dibuat rangkap dua, satu untuk suami dan satunya lagi buat istri. Berdasarkan pasal 35 Permag 11/2007, terhadap buku nikah yang hilang, dapat di terbitkan duplikat buku nikah oleh pegawai pencatatan nikah berdasarkan surat keterangan kehilangan atau rusak dari kepolisin setempat. Jika ternyata catatan perkawinan Saudara juga tidak ada di KUA setempat, sehingga keabsahan perkawinan saudara tidak dapat di buktikan atau diragukan dan duplikat akta nikah tidak dapat diterbitkan, harus diajukan permohonan saudara mempunyai kekuatan hukum.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi atau perusahaan yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang tersebut.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui prilaku konsumen (*consumer brhavior)*, yaitu suatu prilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, mengunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinyapemberian pelayanan publik tersebut.

Kemudian yang disebut pemerintahan 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 di perlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang di perintah. Dalam hubungan itu , bahkanwarga Negara asing atau siapa saja pada suatu saat berada secara sag (legal) di wilayah indinesia wajib melayankannya (Ndraha,2003;7.)

Dari penjelasan diatas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelengggarakan pemerintahan terbagi menjadi 3 fungsi , yaitu :

a. Fungsi pembangunan
b. Fungsi pemberdayaan
c. Fungsi pelayanan

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah terdiri atas urusan pemerintahan absolute, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Adapun urusan yang diserahkan pemerintahan pusar kepada daerah sesuai dengan undang-undang no 23 tahun 2014 pasal 10 yaitu :

1) Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud dalam psal 9 ayat 2 meliputi :
   a. Politik luar negeri
   b. Pertahanan
   c. Keamanan
   d. Yustisi
   e. Moneter dan fiskal nasional, dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. **Agama**

2) Dalam menyelenggaraan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat 1, pemerintah pusat :
   a. Melaksanakan sendiri ; dan
   b. Melimpahkan wewenang kepada instansi vertiklal yang ada didaerah atau gubernur sebagao wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Pemerintah daerah kabupaten/kota menjalankan kewenangannya dibantu oleh organisasi perangkat daerah, organisasi perangkat daerah di perlukan untuk dapat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah kabupaten/kota, di samping itu juga di perlukannya peran serta dukungan dari organisasi atau lembaga sosial kemasyarakatan.

Perkawinan menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, yang dimaksud perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Dengan demikian pernikahan adalah suatu akad yang secara keseluruhan aspeknya dikandung dalam kata nikah dan merupakan ucapan seremonial yang sakral. Perkawinan adalah prilaku makluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa agar kehidupan dialam dunia bekembang baik. Perkawinan merupakan salah satu dimensi kehidupan yang sangat penting dalam kehidupan manusia didunia manapun.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 tahun 1974 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan pada BAB II Pasal 2 menyatakan Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tentang Pencatatan Nikah Talak dan Rujuk. Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan menurut agama dan kepercayaan itu selain agama islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatatan Perkawinan catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan. Dengan tidak mengurangi ketentuan-ketentuan yang khusus berlaku bagi tata cara pencatatan perkawinan berdasarkan berbagai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan BAB III Pasal 10 tentang Tata Perkawinan yaitu Perkawinan dilansungkan setelah hari sepuluh sejak pengumuman kehendak perkawinan oleh Pegawai Pencatat, tata cara perkawinan dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaan itu. Dengan mengindahkan tata cara perkawinan menurut masing-masing hukum agamanya dan kepercayaan itu perkawinan dilaksanakan dihadapan Pegawai Pencatat dan dihadiri oleh dua orang saksi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menurut ketentuan umum adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan public dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
c. Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat pegawai, petugas dan setiap orang yang berkerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksakan tindakanatau serangkaian tindakan pelayanan publik;
e. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

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*). Pendapat diatas secara jelas menunjukkan bahwa pemerintah memiliki tugas pokok dan fungsi dasar pemerintahan yakni "*pelayanan*" dalam sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik ditingkat pemerintah maupun pada pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efesien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayani, karena pelayanan karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat. Dalam menjalankan fungsi dasar pemerintah (pelayanan), fungsi utama pemerintah (pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan) serta fungsi pemerintah lainnya tersebut, tentunya pemerintah perlu terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, agar tujuan utama dari pelayanan publik yakni memberikan kepuasan kepada masyarakat dari penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat terus ditingkatkan, untuk itu sangat diperlukan pemahaman terhadap konsep dari pelayanan publik tersebut serta peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik yang dalam hal ini adalah aparatur pemerintah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu Negara, unsur yang dilayani adalah unsur publik atau masyarakat, baik publik yang bersifat internal (unsur pemerintah) maupun publik eksternal (unsur masyarakat), oleh karena itu dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak lain adalah proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat secara umum, baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah, khususnya dalam proses pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat seperti kebutuhan akan rasa aman, rasa tertib, rasa tentram, kebutuhan sandang dan pangan, kebutuhan bidang pendidikan serta kebutuhan dasar masyarakat lainnya, yang bertambah seiring dengan dengan bertambah jumlah penduduk.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008;136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga Negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu yang diterima oleh warga Negara pengguna maupun masyakat secara luas.Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkai aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin pengguna (HO), izin pengaambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

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 :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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 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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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.

Peran serta masyarakat terhadap pelayanan adalah penyelenggaraan pelayanan dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta yang dimaksud adalah diwujudkan dalam bentuk kerjasama dalam hak dan kewajiban masyarakat serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.Pelayanan pada masyarakat merupakan tugas utama pemerintah sehingga menjadi tolak ukur bagi terselenggaranya tata kekola pemerintahan yang baik terutama ditingkat pemerintahan daerah.

Kementrian Agama RI

↓

Kanwil Kementrian Agama

↓

Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah kantor yang melaksanakan tugas Kementrian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kota di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksanaan teknis pada Kementrian Agama, Berada dibawah dan bertanggung jawaqb kepada Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara Operasional dibina Oleh Kepala

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kementrian Agama Kabupaten/Kota. KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Adapun tugas atau fungsi KUA Kecamatan yaitu :

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

Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang kedudukannya setingkat lebih tinggi dari pada desa yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan segala urusan. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dalam pelaksanaan tugasnya camat memperoleh sebagian kewenangan walikota untuk menangani urusan-urusan pemerintahan kabupaten/kota.

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah harus mampu memberikan kontribusinya terhadap pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan, baik pelayanan publik maupun sipil, pemberdayaan dan pembangunan.Dalam mengatur dan mengurus pemerintahan didaerahnya, dan berdasarkan aspirasi masyarakat, serta tindakannya dapat dipertanggung jawaban kepada masyarakat.

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementrian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebijakan Kantor Kementrian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi:

a. Melaksanakan sebagian tugas dan kantor kementrian agama kabupaten di bidang urusan agama islam dan wilayah kecamatan
b. Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi
c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan

Tabel 1.1 jumlah masyarakat yang melakukan pembuatan Buku Nikah di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan 3 bulan terakhir Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah	Yang mendapatkan Buku Nikah	Yang belum mendapatlan buku nikah
1.	Januari	21	19	2
2.	Februari	16	12	4
3.	Maret	14	13	1

Sumber : KUA Kecamatan Kerumutan

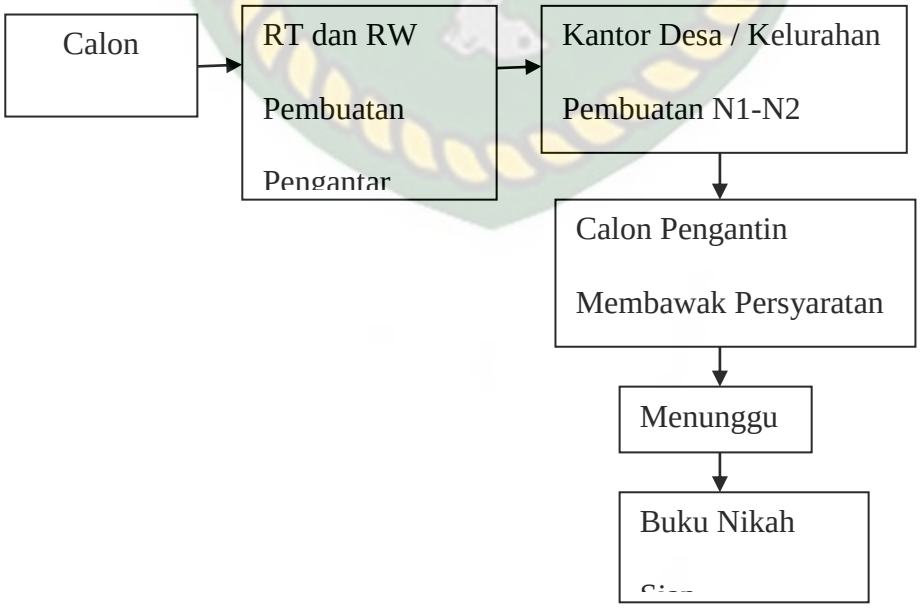
Kecamatan Kerumutan adalah salah satu instansi pemerintahan dan merupakan satuan pemerintahan perangkat daerah Kabupaten Pelalawan yang terdiri dari 15 Desa dan Luas wilayah adalah 145,70 Km2 dan jumlah penduduk 20.350 Jiwa tahun 2018. Baik camat ataupun kepala UPT sebagai perangkat pemerintahan diwilayah kecamatan yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan di wilayah kecamatan Pelalawan yang bekerja untuk masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik, pegawai kantor UPT dan Kantor Urusan Agama harus dapat bekerja secara efektif dalam menjalankan tugasnya. Kementrian Agama (Kemenag) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(PP) Nomor 48 tahun 2014 bahwa diberbagai daerah dalam hal pembayaran nikah, prosedurnya jikah menikah di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Gratis. Sedangkan jika menikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dikenai tarif Rp 600.000 itu tarif resmi yang harus dibayar melalui administrasi yang telah ditentukan. Untuk membayar tarif akad nikah senilai Rp 600.000 masyarakat tidak membayar kepenghulu atau KUA, melainkan membayar secara resmi melalui Bank yang dipilih oleh Negara untuk menjadi fasilitator. Nantiknya bekerja sama dengan Bimas Islam, inspektorat melakukan Mou untuk memilih Bank yang akan menjadi penyalur dana akad nikah, biaya tersebut langsung masuk kedalam Kas Negara sebagai jenis pendapatan Negara bukan pajak (PNPB). Pemerintah akan menghitung pendapatan perbulan setiap KUA, yang nantiknya akan dikelurkan sebagai uang penganti, seperti biaya transportasi penghulu dan untuk hal-hal yang sipatnya administrasi.

Adapun alur pembuatan Buku Nikah yaitu :



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Berkas yang harus disiapkan :
   - Fotokopi KTP
   - Fotokopi KK
   - Fotokopi Ijazah Terakhir
   - Surat N1, N2, N3, N4 dari Desa
   - Rekomendasi Perkawinan dari KUA Setempat Jika Menikah di Kecamatan Lain
   - Foto 2x3 dan 4x6 Berlatar Belakang logo Kemenag
2. Setelah lengkap dan tidak ada kekurangan baru di cetak
3. Mencetak buku nikah menggunakan aplikasi SIMKAH
4. Yang dibutuhkan untuk mencetak buku nikah :
   - Kertas kalkir
   - Printer khusus untuk mencetak buku nikah

KUA Kecamatan Kerumutan berdasarkan keputusan Menteri Agama RI dengan struktur organisasi tata kerja KUA Kabupaten Pelalawan adalah penyelengaraan sebagian dari tugas umum pemerintah dan pembangunan dibidang keagamaan, beberapa jenis pelayanan yang dilakukan KUA Kecematan Kerumutan antara lain:

1. Pencatatan data perkawinan adalah pendataan terhadap setiap perkawinan yang akan dilakukan oleh setiap masyarakat
2. Melakukan rujukan adalah kegiatan kembali rujuk dengan prantara KUA
3. Melakukan perkawinan adalah KUA selaku wali hakim
4. Melakukan prantara perkawinan adalah memberikan nasehat perkawinan pada setiap masyarakat yang akan melakukan perkawinan
5. Pembuatan buku nikah adalah tugas KUA untuk menerbitkan buku nikah.

Namun dalam setiap pelayanan tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan serta tidak tertutup kemungkinan dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan di Kecamatan Kerumutan. Maka perlu di evaluasi dengan tujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan tersebut. Secara umum evaluasi dilakukan untuk mengukur Kualitas Pelayanan untuk mengukur pelayanan di Kantor KUA Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, daerah selalu dituntut untuk memberi kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparatur pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan. Namun pada kenyataannya masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan yang baik dari birokrat sebagai penyelengaraan pelayanan di zaman modern ini masih tidak efektif adalah salah satunya pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA). Sehubungan dengan permasalahan awal yang di lakukan oleh penulis, penulis melihat ada beberapa masalah yang terdapat didalam pelayanan buku nikah.

1. Masyarakat mengeluhkan lambatnya proses pelayanan pengurusan pencatatan nikah serta pengurusan buku nikah di KUA kecamatan kerumutan. Yang seharusnya semua dalam 3 hari tetapi kenyataannya masyarakat harus datang berkali-kali ke kantor KUA untuk mengurus buku nikah.
2. Pegawai kantor KUA belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam pengurusan buku nikah, hal ini terlihat dari sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pembuatan surat nikah. Kurang ramahnya pegawai terlihat dari cara mereka memberikan penjelasan kepada masyarakat cuek dan acuh tak acuh. Selain itu masih beberapa kesalahan yang cukup sering dilakukan dalam pembuatan surat nikah seperti kesalahan pengetikan pada tanggal lahir maupun tanggal perkawinan.
3. KUA Kecamatan Kerumutan kurang transparan dalam penetapan biaya nikah, hal itu terlihat dari adanya masyarakat lebih yang dikenakan berbeda-beda satu sama lainnya.

Berdasarkan fenomena yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul ***"Analisa Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan".***

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti membuat rumusan untuk mempermudah ruang lingkup masalah yang akan dikaji agar peneliti agar penelitih bisa fokus pada satu masalah yang di kemukakan. Adapun rumusan masalahnya yaitu : ”**Bagaimana Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui pelayanan pengurusan buku nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan di Kantor Urusan Agama dalam pelayanan pengurusan buku nikah di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Secara Praktis

a. Diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Urusan Agama dalam pengurusan buku nikah di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan dan untuk memperbaiki pelayanan terhadap pengurusan buku nikah

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan pelajaran yang berguna bagi peneliti maupun mahasiswa untuk mengetahui pelayanan terhadap pengurusan buku nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

2. Secara Teoritis , diharapkan ke peneliti ini mampu memberikan konstribusi terhadap kembangan ilmu pemerintahab khususnya dalam pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Secara Akademis, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data skunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dibidang yang sama dengan yang ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Dalam setiap penulisan karya ilmiah, pasti dituntut untuk memasukan Studi Pustaka. Studi pustakaan adalah segala urusan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi iti dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertai, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

Studi pustaka penting untuk dilakukan untuk membantu peneliti dalam menemukanteori-teori yang mendasari masalah dalam bidang yang akan diteliti. Disamping itu penelitian akan memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya. Jadi dengan melakukan studi pustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitian

1. Ilmu Pemerintahan

1.1 Pengertian Pemerintah

Istilah pemerintah berasal dari kata perintah. Dalam konteksi ini Ndraha menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melakukan suatu atau sesuatu yang harus dilakukan. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan atau aparat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang mengeluarkan atau memberi perintah (dalam Napitupulu, 2007;7). Menurut Napitulu (2007;7) istilah pemerintah mengandung arti lembanga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Dalam konteks ketatanegaraan Republik Indonesia yang mendasar pada UUD 1945 istilah pemerintah pertama-tama ditentukan dalam alenea ke empat. Pemerintah dalam hal ini adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Pemerintah dalam arti luas menurut pengertian ini telah mendapatkan penataan melalui UUD 1945. Pemerintah dalam hal ini adalah bagian dari bangsa Indonesia. Kerana seluruh bangsa diharapkan menjadi pelaksana pembangunan, pemerintah adalah juga unsur pelaksana pembangunan tersebut. (Napitupulu, 2007;9-10).

Pemerintah adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik objek, materi maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas (dalam Syafii,2011;20)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut syafiie (2011;23) menyimpulkan dan memberikan definisi ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari sebagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam sebagai pristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Pemerintahan adalah gejala sosial artinya terjadi didalam hubungan antar anggota masyarakat, baik induvidu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar induvidu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat didalam sebuah masyarakat (Ndraha, 1997;6).

Menurut Munaf, Yusri (2016,47) pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintah dipandang memiliki objek material masyarakatnya sehingga pemerintah dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Napitupulu (2012:9) pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Sedangkan menurut Mustafa (2014:98) Pemerintahan adalah proses penyediaan (*providing)* produk itu kepada setiap orang tepat kepada setiap orang tepat pada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

saat diperlukan. Sedangkan pemerintah adalah organ yang dianggap mampu dan bertugas menjalankan proses tersebut secara bertanggung jawab.

Pemerintahan menunjukkan pada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Tidak saja merajuk pada pemerintah itu sendiri namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengsrahkan, mengedalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (voters) maupun para pekerjaan (wokers). Peran pemerintah sebatas pada otoritas politik semata guna menjaga ketentraman dan keteriban umum melalui fungsi eksekutif.

1.2 Fungsi Pemerintah

Rasyid membagi fungsi pemerintahan menjadi 4 bagian yaitu pelayanan (public service), pembangunan (developoment), pemberdayaan (empowering), dan pengaturan (regulation) (dalam Labolo, 2006;2). Untuk mengetahui suatu masyarakat, maka dilihatlah pemerintahannya, artinya fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahanitu sendiri. Jika pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, tugas pokok selanjudnya adalah bagaimana pelayanan dapat membuahkan keadilan, pemberdayaan yang membuahkan kemandirian serta pembangunan yang menciptakan kemakmuran. Terkait dengan pelayanan munurut Ndraha lebih menitik beratkan pada aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan itu dikelompokkan menjadi layanan sipil dan jasa publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sementara menurut Ndraha (2011 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu :

Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*servic),* sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.

Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment),* sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleknya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat ini, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusiyang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku didalam masyarakat dan pemerintah. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi didalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintah dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan diatas, jelas bahwa fungsi pemerintah dalam penyelenggarakan pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan. Namun didalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menjalankan ketiga fungsi diatas, pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut kebijakan pemerintah

1.3 Urusan Pemerintah

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah terdiri atas urusan pemerintahan absolute, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Adapun urusan yang diserahkan pemerintahan pusar kepada daerah sesuai dengan undang-undang no 23 tahun 2014 pasal 10 yaitu :

1) Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud dalam psal 9 ayat 2 meliputi :
   a. Politik luar negeri
   b. Pertahanan
   c. Keamanan
   d. Yustisi
   e. Moneter dan fiskal nasional, dan
   f. Agama
2) Dalam menyelenggaraan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat 1, pemerintah pusat :
   a. Melaksanakan sendiri ; dan
   b. Melimpahkan wewenang kepada instansi vertiklal yang ada didaerah atau gubernur sebagao wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

1.4 Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintahan

Asas adalah dasar, pedoman atau sesuatu yang diangap kebenaran, yang menjadi tujuanberpikir dan prinsip yang menjadi pegangan. Jadi dengan demikian yang menjadi azas ilmu pemerintah adalah dasar dari suatu sistem pemerintahan seperti idiologi bagsa, falsafat hidup dan konstitusi yang membentuk dalam pemerintahannya.

Tentang asas-asas pemerintah yang berlaku diindonesia menurut DR.Talizi mengatakan sebagai beriku;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pengertian asas dalam hubungan ini adalah dalam arti khusus secara umum dapat dikatakan bahwa asas-asas pemerintahan tercantum didalam pedoman-pedoman, peraturan-peraturan, dan jika diusut sampai ke tingat tertinggi, tibahlah pancasila.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara terdiri atas :

a. Kepastian Hukum

Asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan alam setiap kebikjakan penyelenggaraan negara.

b. Tertib Penyelenggaraan Negara

Merupakan asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelengaraan negara

c. Kepentingan Umum

Merupakan asas yang mendahulukan kesejakteraan umum dengan yang aspiratif, akomodatif, selektif

d. Keterbukaan

Asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak dikrimatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia

e. Proporsionalitas

Asas yang mengutamkan keseimbangan antara han dan kewajiban penyelenggara kerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. Profesionalitas

Asas yang mengutamakan keahlian yang berlandasan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan

g. Akuntabilitas

Asas yang menetukan bahwa setiap kegiatan dan asil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

h. Efisiensi

Asas yang berorientasi pada minimalisasi penguna sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik

i. Efektivitas

Asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna

j. Keadilan

Bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara

1.5 Asas Dekonsentrasi

Pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal diwilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/ walikota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Pelaksanaan asas dekonsentrasi diletakkan pada wilayah provinsi dalam kedududkannya sebagai wilayah administrasi untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan kepada gubernur sebagai wakil pemerintah di wilayah provinsi. Gubernur sebagai kepala daerah provinsi berfungsi pulak selaku wakil pemerintah didaerah, dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengertian untuk menjembatani dan memperpendek rentang kentali pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah termasuk dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelanggaran urusan pemerintahan didaerah kabupaten dan kota. Dasar pertimbangan dan tujuan diselenggarakannya asas dekonsentrasi yaitu:

a. Terpeliharanya keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
b. Terwujudnya pelaksanaan kebijakan nasional dalam mengurangi kesenjangan antar daerah
c. Terwujudnya keserasian hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan didaerah
d. Teridentifikasinya potensi dan terpeliharanya keanekaragaman sosial budaya daerah
e. Tercapainya efesieni dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, serta pengelolaan pembangunan dan pelayanan terhadap kepentingan umum masyarakat, dan
f. Terciptanya komunikasi sosial kemasyarakatan dan sosial budaya dalam system administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia

2. Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), segangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayai kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2011:128-129).

Pengertian pelayanan (*servic*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), "*servic* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Artinya *servic* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani; servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta,1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak yang lain.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diindonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada public sering kali dianggap belum baik dan memuaskan. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan telah tumbuh dari diri pemerintah sebelumera reformasi. Namun belum diikuti dengan pelaksanaan instansi penyelenggara pelayanan punlik untuk melakukan pelayanan seperti diharapkan. Mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi orgnisasi yang bersangkutan. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yakni melayani dan pelayanan. Pengertian melayani

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

adalah bantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (kamus besar Bahasa Indonesia, 1995). Pelayana menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak lansung untuk memenuhi kebutuhan. Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Skinner dan Crodby yaitu "produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan mengunakan peralatan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012;2). Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang di sediakan oleh perusahan/insansi penyelengaraan pelayanan.

Thoha (dalam Sadarmayanti 2009;243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Sementara Moenir (dalam Sedarmayanti,2009;243) kepeningan umum adalah suatu bentuk kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak/masyarakat itu.

Kurniawan (2005;6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pasalong (2010;128).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 fungsi pelayanan yaitu environmental service, devolepment service, protective service. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik secara individu maupun kelompok atau kolektif. Untuk itu perlu disampaikan bahwa konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari jenis barang layanan privat (private goods) dan barang layanan yang dinikmati secara kolektif (public goods) dalam Sutopo dan Adi Suryanto (2009;9).

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tampa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sementara itu kejelasan bahwa pelayanan publik harus berprinsip kepada :

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik;3)Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kepastian waktu; pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterimah dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungg jawab; Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika(teletematika).
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disedikan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tembat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam penyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskrimibatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menaggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

Di Indonesia upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama diupayakan. Standar pelayanan publik adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembakuan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan menurut LAN (2003) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyediaan pelayanan kepada pelanggan un tuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Zeithhaml-Parasurman-Berry (dalam Pasalong, 2008;135) dalam mengukur pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah, yakni:

1. Tangibles; kualitas pelayananberupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tepat informasi
2. Reliability; kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. Responsive; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat
4. Assurance; kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan konsumen/masyarakat
5. Emphaty; sikap tegas terapi penuh perhatian dari pegawai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi atau perusahaan yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang tersebut.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui prilaku konsumen (*consumer brhavior),* yaitu suatu prilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, mengunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinyapemberian pelayanan publik tersebut.

Ukuran kualitas pelayana memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

a. *Tangible* (terlihat/terjamah)

Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi

b. *Realiable* (kehandalan)

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

c. *Responsiveness* (tanggap)

Kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. *Competence* (kompeten)

Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

e. *C*ourtesy (ramah)

Sikap atau prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

f. *Credibility* (dapat dipercaya)

Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

g. *Serurity* (merasa aman)

Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

h. *Access* (akses)

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dua pendekatan.

i. *Communication* (komunikasi)

Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

j. *Understandingyhe customer* (memahami pelanggan)

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

5. Koordinasi

Dalam system pemerintahan modern didasarkan dasar atas prinsip spesialisasi atau pembagian kerja. Jabatan-jabatan diuraikan dalam tugas-tugas berulang satu persatu dipercayakan kepada individu-individu baik pekerja dalam bagian yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sama maupun yang bekerja dalam bagian-bagian pemerintahan yang berlainan. Oleh karena itu jabatan-jabatan di khususkan dan dibagikan antara unit-unit maka koordinasi adalah perlu untuk dilakukan setiap instansi pemerintah, koordinasi sangat penting dalam organisasi-organisasi yang komplek. Leonard D. Whiter dalam ilmu kencana 2011:33 " *koordinasi is the adjustment of the parts to each other, and of the movementuand operation of parts in time so that each can make its maximum contribution the product of the whole*", maksudnya koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian pada waktu yang cocok, sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil.

Kebutuhan koordinasi timbul sewaktu-waktu apabila suatu orang atau kelompok bertanggung jawab atas kemampuan suatu tugas, apabila terdapat apabila saling bergantungan diantara kegiatan-kegiatan maka hasil yang efektif akan dapat tercapai hanya apabila kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan.

Menurut Henry Fayol Koordinasi yakni " *to coordinate means binding together, unifying, and harmonicing all aktiviti and affort*" yang maksudnya koordinasi bearti mengikat bersama, menyatukan dan menyelaraskan semua kegiatan dan usaha (dalam Inu Kencana Syafiie 2011 : 34). George R Terry koordinasi adalah sinkronisasi yang teratur dari usaha-usaha untuk menciptakan pengaturan waktu yang terpimpin dalam hasil pelaksanaan yang harmonis dan bersatu untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan dengan demikian unsur-unsur koordinasi bagi George R. Terry adalah sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Usaha sinkronisasi yang teratur
2. Pengaturan waktu yang terpimpin
3. Harmonis
4. Tujuan yang ditetapkan

6. Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Selanjutnta Sinambela (2006:6) menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undanganan
c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap terpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas
d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatian aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

7. Perkawinan

Menurut Bachtiar (2004), Definisi Perkawinan adalah pintu pertemuannya dua hati dalam naungan pergaulan hidup yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama, yang didalamnya terdapat berbagai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak untuk mendapatkan kehidupan yang layak, bahagia, harminis, serta mendapatkan keturunan. Perkawinan itu merupakan ikatan yang kuat yang didasari oleh perasaan cinta yang sangat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mendalam dari masing-masing pihak untuk hidup bergaul gun memelihara kelangsungan manusia dibumi.

Tarruwe (2003) menyatakan bahwwa perkawinan merupakan suatu persatuan. Persatuan itu diciptakan oleh cinta dan dukungan yang diberikan oleh seorang pria kepada istrinya, dan wanita pada suaminya.

Menurut Goldberg (Yuwana & Maramis 2003), perkawinan merupakan suatu lembaga yang sangat populer dalam masyarakat, tetapi sekaligus juga bukan suatu lembaga yang tahan uji. Perkawinan sebagai kesatuan tetap menjanjikan suatu keakraban yang bertahan lama dan bahkan abadi serta pelestarian kebudayaan dan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan interpesional.

Menurut Saxton, perkawinan mengatakan bahwa memiliki dua makna, yaitu :

a. Sebagai suatu institusi sosial

Suatu solusi kolektif terhadap kebutuhan sosial. Eksistensi dari perkawinan itu memberikan fungsi pokok untuk kelangsungan hidup suatu kelompok dalam hal ini adalah masyarakat.

b. Makna individual

Perkawinan sebagai bentuk legitimisasi (pengesahan) terhadap peran sebagai individual, tetapi yang utama, perkawinan dipandang sebagai sumber kepuasan personal.

8. Buku Nikah

Buku nikah adalah dokumen resmi yang dikeluarkan langsung oleh Kemenag RI yang bertujuan untuk mengetahui bahwa pasangan tersebut sudah diakui sah oleh

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

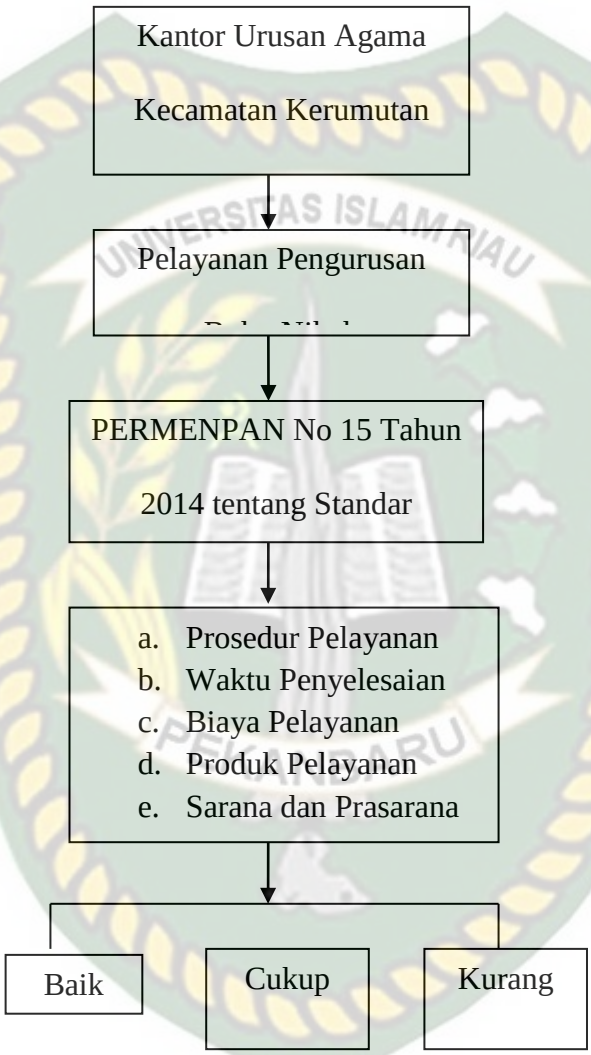
agama dan negara sedangkan kartu nikah adalah bentuk inovasi baru dalam membangun teknologi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) yang tujuannya untuk mempermudah pengurusan administrasi dan perbankan atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti status pernikahan resmi dengan pasangan.

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalah dan penapsiran makna. Adapun untuk melihat bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, penulis menggunakan konsep teori menurut PERMENPAN No 15 Tahun 2014 yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar II.I: **Kerangka Pikiran Tentang Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan**.



Sumber : Modifikasi Penulis Dari Sejumlah Dasar Teoritis

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Konsep Operasional

Untuk memberikan suatu pemahaman agar memudahkan penelitian, maka perlu adanya beberapa batasan penelitian dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui indikator sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
2. Perkawinan adalah ikatan lahir bathin antara laki-laki dan perempuan sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga/rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
3. Buku nikah adalah merupakan suatu pristiwa penting dan tentunya harus tercatat di dalam negara. Sehingga perkawinan sudah dapat dibuktikan sah atau tidaknya secara hukum.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh Pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap pristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.
5. Prosedur Pelayanan disini adalah tahapan-tahapan yang dilalui dalam memberikan pelayanan tentang kesederhanaan pelayanan dan persyaratan jelas.
6. Waktu penyelesaian pelayanan disini apakah buku nikah bisa diselesaikan dengan cepat oleh petugas/pegawai dan apakah adanya pemberian informasi dari pegawai kapan surat nikah akan selesai.
7. Biaya pelayanan disini apakah adanya taransparansi pembuatan buku nikah dan biaya yang dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Produk pelayanan disini adalah terkait dengan hasil pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai apakah adanya kesalahan dalam pembuatan buku nikah oleh pegawai.
9. Sarana dan prasarana disini adalah fasilitas pendukung pelaksanaan tugas/pemberian pelayanan seperti komputer, ruang tunggu, papan brosur, prosedur dan persyaratan pelayanan, serta meja informasi apakah telah tersedia dengan baik atau tidak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Ukuran
Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh masyarakat oleh penyelenggaraan negara (PERMENPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan)	Pelayanan pembuatan surat nikah	1. Prosedur Pelayanan	a. Kesederhanaan pelayanan b. Persyaratan jelas dan tidak memberatkan	Baik Cukup baik Kurang baik
		2. Waktu pelayanan	a. Surat nikah dapat diselesaikan tepat waktu b. Adanya pemberian informasi terkait penyelesaian surat nikah	Baik Cukup Baik Kurang baik
		3. Biaya Pelaksanaan	a. Adanya transparasi terhadap biaya yang di keluarkan b. Tarif/biaya sesuai dengan ketentuan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Produk Pelayanan	a. Hasil pelayanan sesuai yang diinginkan b. Adanya kesalahan produk yang diterimah oleh masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Sarana dan prasarana	a. Kesediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer, ruang tunggu, dan tempat parkir	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2018

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Teknis Pengukuran

Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan penilaian dilakukan pengelompokan menjadi tiga kriteria yaitu : Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik. Terhada seluruh indikator yang ada sehingga variabel penelitian dapat diukur sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

2. Waktu Pelayanan, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Biaya Pelayanan, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

4. Produk Pelayanan, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

5. Serana dan Prasarana, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 100%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut (Suryabrata, 2002 :66) deskriptif adalah untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah, penulis menggunakan analisis data kuantitatif, sehingga fakta yang terjadi dilapangan dapat dijelaskan sebagaimana mestinya. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menjadikan teori sebagai bingkai kerja dari keseluruhan penelitian (Effendy, Khasan. 2010 : 121).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini atas pertimbangan bahwa pelayanan pengurusan buku nikah sejauh ini masih belum maksimal, hal ini terlihat dari fenomena yang memang mendukung hal tersebut seperti biaya pengurusan yang terkadang tidak sesuai dengan ketentuannya, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang, tidak adanya informasi terkait dengan prosedur, kapan buku nikah itu selesai, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Populasi dan Sampel

Jadi populasi dalam penelitian ini meliputi Kepala KUA, Pegawai KUA dan Masyarakat. Sementara itu dalam penetapan sampel penulis menjelaskan populsi dan sampel. Secara detail untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.I Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala KUA	1	1	100%
2.	Pegawai KUA	3	3	100%
3.	Masyarakat	16	16	100%
	Jumlah	20	20	

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk kepala KUA dan Pegawai KUA maka penentuan sampel mengunakan metode sensus yaitu penulis mengunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden.

Sementara itu untuk masyarakat dikarenakan jumlah populasi masyarakat yang tidak tergolong banyak maka penulis menjadikan semua sampel dengn mengunakan sampling jenuh.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang menulis peroleh secara langsung dari pada responden, yang mana data ini terdiri dari identitas responden berisi jenis kelamin, umur, masa kerja, tingkat pendidikan dan pangkat/ golongan pegawai serta hasil tanggapan responden tentang Pelaksanaan Pelayanan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

2. Data Skunder

Yaitu data yang penulis peroleh dari Kantor yang terdiri dari gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, uraian tugas dan fungsi (tupoksi), visi dan misi dan struktur organisasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang lengkap dan dibutuhkan penulis sebagai ajukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterikatan data yang baik secara langsung terhadap fokus penelitian yaitu :

a. Kuesioner, menurut Usman (2009:57) kuesioner yaitu pengumpulan data dengan mengunakan daftar pernyataan secara tertulis yang di ajukan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
b. Wawancara, menurut Riduan (2009:29) wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini penulis melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak dengan alasan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data.
c. Observasi, menurut Usman (2009:59) teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang teliti. Teknik ini dilakukan dengan cara dating, pendekatan dan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data-data awal dan data sekunder.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Dokumentasi, menurut Riduan (2009:31) teknik dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegitan dan data yang relevan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan konsep teori penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam peneliti ini adalah analisis deskriptif yang menggambarkan bagaimana Studi Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan. Dalam hal ini diuraikan dalam bentuk tabel dan selanjutnya di uraikan sesuai dengan identitas responden masing-masing serta indikator variabel.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2019 direncanakan memakan waktu kurang lebih lima bulan dan akan selesai pada bulan September 2019. Untuk lebih jelasnya jadwal waktu kegiatan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Studi Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke ...																			
		Mei				Ju ni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	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 Kuissioner																				
5	Rekomendasi Survaiy																				

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6	Survey Lapangan																				
7	Analisi Data																				
8	Penyusunan Hasil Penelitian (Skipsi)																				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																				
10	Ujian Komferehensif Skripsi																				
11	Revisi Skripsi																				
12	Penggandaan Skripsi																				

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak dan Kondisi Geografis

Kecamatan Kerumutan merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Pelalawan. Kecamatan Kerumutan dibentuk berdasarakan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor : 10 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kecamatan.

Kecamatan Kerumutan mempunyai luas wilayah 96.003,66 Ha jika dipresentasekan + 95 % merupakan Wilayah dataran rendah dengan terdiri 10 (sepuluh) Desa/Kelurahan.

Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Teluk Meranti.
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Pangkalan Lesung.
- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Ukui.
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Bandar Petalangan.

Kecamatan Kerumutan terletak di jalur Khatulistiwa dengan iklim panas dengan suhu rata-rata 28 s/d 35 C dengan ketinggian dari permukaan laut 10-15 mil serta curah hujan 5.583,5 mm/Tahun.

Adapun desa dan kelurahan yang terdapat di Kecamatan Kerumutan yaitu:

a. Kelurahan Kerumutan
b. Desa Pangkalan Panduk
c. Desa Pangkalan Tampoi
d. Desa Bukit Lembah Subur
e. Desa Banjar Panjang
f. Desa Beringin Makmur

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

g. Desa Pematang Tinggi
h. Desa Tanjung Air Hitam
i. Desa Mak Teduh
j. Desa Lipai Bulan

Kecamatan Kerumutan terletak di jalur Kahtulistiwa dengan iklim panas dengan suhu rata-rata 28 s/d 35 C dengan ketinggian dari permukaan laut 10-15 mil, serta curah hujan 5.583,5 mm/Tahun. Sedangkan musim di Kecamatan Kerumutan ini adalah sama halnya dengan musim yang terdapat di Negara kita yaitu musim hujan dan musim kemarau.

B. Kependudukan

Berdasarkan pada data yang tertulis dalam data jumlah penduduk di Kecamatan Kerumutan berjumlah 20.350 jiwa. Berikut ini akan di sajikan data penyebaran penduduk Kecamatan Kerumutan.

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Di Kecamatan Kerumutan 2015

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	10.639
2	Perempuan	9.794
Jumlah		20.350

Sumber : Kantor Camat Kerumutan 2018

C. Mata Pencaharian

Adapun untuk mata pencaharian atau jenis pekerjaan yang ada di Kecamatan Kerumutan terdiri dari Petani (70%), sebagian petani pemilik tanah, pedagang, buruh, PNS, Jasa dan lain-lain. Mayoritas penduduk Kecamatan Kerumutan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari adalah sebagai petani.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. Pendidikan

Dilihat dari sudut pendidikan bahwa sirkulasi kehidupan manusia apapun nama dan bentuknya tidak terlepas dari unsur pendidikan yang dimiliki agar setiap kegiatan/aktifitas yang diembannya dapat terlaksana dengan baik dengan kata lain, pendidikan memegang peranan yang penting dalam upaya pencapaian tujuan dari pelaksanaan aktifitas selama nilai produktifitas masih dikehendaki, karena pendidikan mencakup konsep berbagai ilmu dan pengetahuan yang dapat mengantarkan kemajuan baik individu kelompok dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

Sarana Pendidikan berperan dalam meningkatkan sumber daya manusia, hal ini sangat diperlukan dalam rangka mendukung program pendidikan 9 tahun tersebut.Adapun sarana Pendidikan di Kecamatan Kerumutan dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel IV.2 : Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Kerumutan

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	TK	17
2	SD	17
3	SMP	4
4	MTS	1
5	PONPES	1
6	SMA	1
7	SMK	1
Jumlah		42

Sumber : Kantor Camat Kermutan Tahun 2018

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Kerumutan cukup memadai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Sarana Ibadah

Sedangkan mengenai sarana ibadah di Kecamatan Kerumtan bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 : Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Kerumutan

No	Sarana Ibadah	Jumlah
1	Masjid	29
2	Musholla	88
3	Gereja	5
Jumlah		122

Sumber : Kantor Camat Kerumutan Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tembat ibadah agama islam, masjid berjumlah 29 dan musollah 88 sedangkan tempat ibadah agama kristen adalah 5 buah jadi secara keseluruhannya berjumlah 122 buah.

F. Sarana Kesehatan

Untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat, di Kecamatan Kerumutan juga tersedia sarana dan prasarana kesehatan separti : Puskesmas, dan Posyandu. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel V.4 : Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Kerumutan

N0	Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Puskesmas	13
2	Rumah Sakit Bersalin	1
3	Posyandu	13
4	Polindes	1
5	Praktek Dokter	1
Jumlah		29

Sumber : Kantor Camat Kerumutan Tahun 2018

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Keadaan Pemerintahan

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang merupakan bagian yang tidak terpisah dari proses pengorganisasian yaitu proses pengelompokan orang-orang, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab sehingga terwujud organisasi yang menggambarkan hubungan formal dalam arti para anggota berhubungan secara kedinasan yang sudah diatur oleh tata tertib organisasi, yaitu bagan yang menggambarkan jenjang jabatan, pola hubungan kerja, lalu lintas wewenang dan tanggung jawab setiap orang atau bagian serta kedudukan masing-masing dalam suatu organisasi.

H. Struktur Organisasi KUA

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam wilyah kerjannya. Struktur dari organisasi ditentukan oleh tujuan yang ingin dicapai, kegiatan ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan menurut peraturan mentri agama republik indonesia nomor 34 tahun 2016 adalah:

1. Kepala KUA

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas dan fungsi. Adapun tugas dan fungsinya yaitu :

a. Melaksanakan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah
b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA kecamatan
d. Pelayanan bimbingan kemasjidan
e. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
g. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggan KUA Kecamatan

2. Penghulu

a. Melakukan perencanaan kegiatan kepenghuluan, pengawasan pencatatan nikah dan rujuk
b. Pelaksaan pelayanan nikah dan rujuk
c. Penasehat dan konsultasi nikah dan rujuk
d. Pemantauan penlanggaran ketentuan nikah dan rujuk

3. Pengelolaan bahan administrasi kepenghuluan

a. Membantu Kepala Kantor Urusan Agama / Penghulu dalam menyusun rencanakerja tahunan dan operasional kepenghuluan
b. Melakukan pendaftaran dan meneliti kelengkapan administrasi pendaftaran kehendak nikah / rujuk
c. Mengelola dan menverifikasi data calon pengantin serta berkas-berkas persyaratan NR serta pemantauan pelanggaran ketentuan nikah / rujuk
d. Menyiapkan bukti pendaftaran nikah
e. Membuat jadwal pelaksanaan akad nikah dan rujuk baik yang dilaksanakan dikantor pada jam kerta maupun diluar kantor pada jam kerja
f. Mengumpulkan data kasus pernikahan
g. Mengumpulkan dan menyiapkan data kemasjid, wakaf dan ibadah sosial

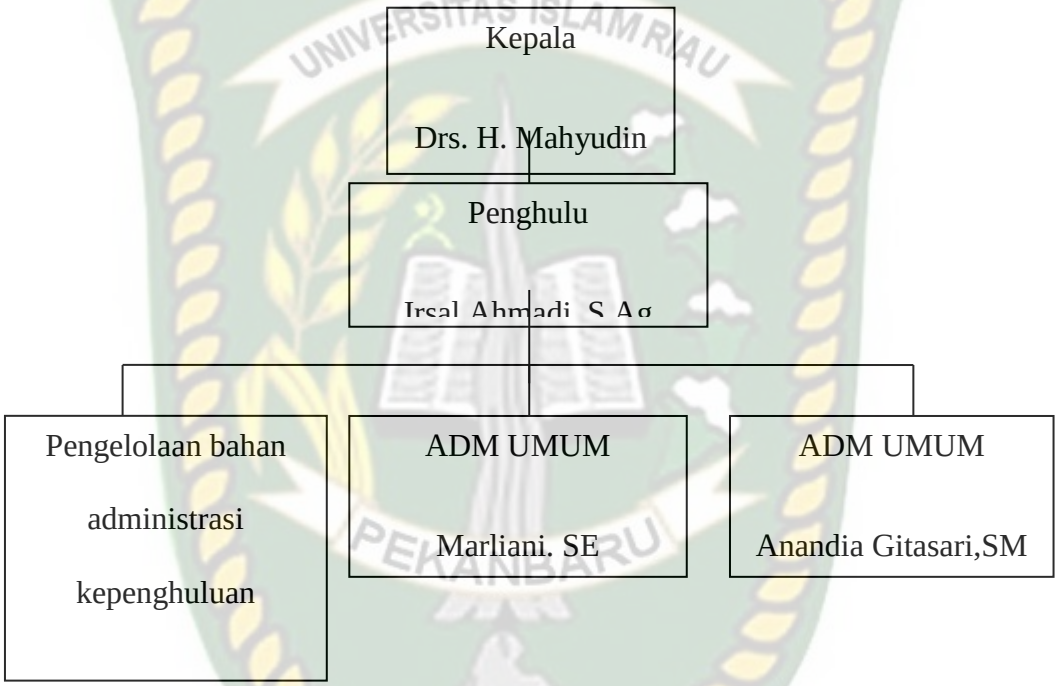
4. ADM umum

a. Ketatalaksanaan kearsipan
b. Pengelolahan kearsipan
c. Pelayanan dan publikasi kearsipan
d. Menyiapkan dan membuat laporan bulanan dan tahunan
e. Mencatat pendaftran nikah
f. Menulis buku kutipan akta nikah
g. Membuat ekspedesi pengambilan surat nikah
h. Mengisi buku penerimaan biaya nikah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

i. Melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan surat menyurat dan legalisir
j. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas
k. Membuat daftar hadir pegawai

Gambar V.5 : Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan



Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

Dari bagan diatas dapat dilihat bahwa bagan organisasi yang sangat berguna untuk memperjelas dan memahami tugas dan fungsi masing-masing bagan yang melakukan kegiatan pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan yang diinginkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian karangan ilmiah ini perlu dikemukakan identitas yang menjadi responden penelitian, karena dengan identitas responden data yang diperoleh benar-benar data yang valid dan dapat di percaya serta di pertanggung jawabkan. Identitas responden ini sangat diperlukan guna memberikan deskripsi ataupun gambaran tentang kebenaran antara data dari responden dengan analisis yang dilakukan agar tujuan dari penelitian ini bisa dicapai.

1. Tingkat Pendidikan

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan tingkat pendidikan, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sekolah Dasar (SD)	4	20%
2.	SLTP	3	15%
3.	SLTA	9	45%
4.	Strata Satu (S1)	4	20%
	Jumlah	20	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan Tabel V.1. dari 20 responden yang digunakan diketahui bahwa tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) terdapat 4 orang atau 20 %, SLTP terdapat 3 orang atau 15%, SLTA terdapat 9 orang atau 45%, Strata Satu (S1) terdapat 4 orang atau 20%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan karakteristis tingkat pendidikan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan sangat berkompeten untuk digunakan dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Berdasarkan Tingkat Umur

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan umur, seperti terdaoat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.2. Identitas Responden Berdasarkan Umur.

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Presentase(%)
1.	41-50	4	20%
2.	31-40	10	50%
3.	21-30	4	20%
4.	10-20	2	10%
	Jumlah Total	**20**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2019

Pada tabel V.2. dari 20 responden yang digunakan diketahui bahwa responden yang terbanyak adalah umur 31-40 tahun sebanyak 10 orang atau 50 %, kemudian Diikuti responden yang berumur 21-30 dan 41-50 tahun sebanyak 4 orang atau 20 % , sedangkan responden terkecil adalah umur 10-20 tahun sebanyak 2 orang atau 10%.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia produktif dan dewasa atau matang dalam berfikir, sehingga dianggap mampu memberikan data-sata dan informasi yang dibutuhkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil kuisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan jenis kelamin, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	9	45%
2.	Perempuan	11	55%
	Jumlah Total	**20**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2019

Pada tabel V.3. dari 20 responden yang digunakan diketahui bahwa responden yang terbanyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang atau 45%, kemudian diikuti responden yang perempuan sebanyak 11 orang atau 55 %.

Berdasarkan identitas responden menurut jenis kelamin tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian responden yang digunakan dalam penelitian ini jenis kelamin perempuan yang lebih banyak dari pada laki-laki.

B. Kualitas Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan Buku Nikah, maka perlu menciptakan dan mewujudkan dengan memberikan pelayana transpransi (terbuka), akuntabel, kondisional, partisipasif dan bersamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Sehingga dari beberapa permasalahan berupa prosedurnya kurang jelas, waktu penerbitan yang tidak sesuai waktu yang ditetapkan serta biaya pengurusan yang kurang transparan, yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelayanan pengurusan pembuatan buku nikah di kantor urusan agama di kecamatan kerumutan kabupaten pelalawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kementrian Agama (Kemenag) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014 bahwa diberbagai daerah dalam hal pembayaran nikah, prosedurnya jika menikah di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Gratis. Sedangkan jika menikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dikenai tarif Rp 600.000 itu tarif resmi yang harus dibayar melalui administrasi yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui bagaimana Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah Dikantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, maka penulis menggunakan lima indikator yang digunakan yakni :

a. Prosedur Pelayanan
b. Waktu Penyelesaian
c. Biaya Pelayanan
d. Produk Pelayanan
e. Sarana dan Prasarana

Kategori penilaian dalam pembahasan tanggapan responden ini terdiri dari 3 kategori penilaian yakni Baik, Cukup Baik, Kurang Baik. Hasil tanggapan responden tentang ketiga indikator tersebut dapat dilihat pada tabel pembahasan dibawah ini :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukan adanya tahapan secara jelas dan pati serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan khususnya dalam pembuatan Buku Nikah bagi masyarakat yang mengurus di kantor urusan agama kecamatan kerumutan kabupaten pelalawan. Agar apa yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

telah disiapkan menjadi tujuan dapat terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.4. Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Tentang Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Persentase (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan Informasi	2 (12%)	11 (69%)	3 (19%)	16
2	Persyaratan Jelas atau Tidak	8 (50%)	4 (25%)	4 (25%)	16
3	Sudah Puas atas Prosedur Pelayanan	7 (44%)	5 (31%)	4 (25%)	16
Jumlah		**17**	**20**	**11**	**48**
Rata-rata		**6**	**7**	**3**	**16**
Persentase (%)		**35%**	**42%**	**23%**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Dari tabel V.4 dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan fdalam pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, dimana tanggapan Baik ditanggapai sebanyak 19 orang, tanggapan ini diberikan karena Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik dan respon dari masyarakat sangat baik. Kemudian tanggapan Cukup Baik di tanggapi sebanyak 29 orang , alasan diberikan karena dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan dalam pembuatan buku nikah cukup baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk memperkuat tanggapan responden diatas penulis melakukan wawancara dengan kepala KUA didalam pengurusan Buku Nikah dalam prosedur pelayanan pada hari kamis tanggal 7 November 2019 jam 10:12 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan kepada Bapak kepala Kantor Urusan Agama yaitu Bapak Drs.H. Mahyudi, penulis menanyakan "Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan yang diberikan olek Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat sudah maksimal? Beliau mengatakan bahwa :

"Sejauh ini kami melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam prosedur pelayanan semaksimal mungkin melakukan yang terbaik kepada masyarakat dalam melakukan pembuatan surat nikah atau pengurusan yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama (KUA)."

Penulis juga melakukan wawancara kepada staff / pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam pengurusan Buku Nikah dalam Prosedur Pelayanan pada hari rabu tanggal 6 November 2019 jam 09:32 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan Kepada pegawai yaitu Ibu Marliani SE, penulis menanyakan " Menurut ibu apakah prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama kepada masyarakat sudah maksimal ? Beliau mengatakan bahwa :

"Kami sebagai pegawai Kantor Urusan Agama sangat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga bisa membut masyarakat puas akan pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Urusan Agama"

Hasil dari dari wawancara diatas melalui pertanyaan yang di ajukan oleh penulis terhadap Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) dan Staff/Pegawai Kantor Urusan Agama mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari data penjelasan di atas dapar disimpulkan terhadap Indikator Pertama yaitu Prosedur Pelayanan dapat di katakan **"BAIK".**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat di dalam Pengurusan Buku Nikah dalam Prosedur Pelayanan pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 di Rumah Masyarakat yang melakukan Pengurusan Buku Nikah yaitu Bapak Jonihar, Penulis menanyakan ” Menurut Bapak/Ibu Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau mengatakan bahwa :

”*saat saya melakukan pembuatan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama pegawai kantor urusan agama dalam prosedur pelayanan Cukup Baik mereka memberikan pelayanan sebaik mungkin biar pun ada sedikit ada sebagian pegawai yang kurang rama terhadap melayani masyarakat”*

Selanjutnya pada item pertanyaan kedua Bagaimana persyaratan jelas atau tidak yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat yaitu Bapak Jonihar pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 penulis menanyakan “ Bagaimana persyaratan jelas atau tidak yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan informasi tentang persyaratan kurang jelas dalam memberikan informasi ”

Dengan demikian melalui beberapa item petanyaan yang dinilai yaitu mengenai Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama kepada Masyarakat dapat disimpulkan yaitu **“Cukup Baik”.**

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, sikap pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan terhadap masyarakat dalam Prosedur Pelayanan selama saya melakukan pengamatan di Kantor Urusan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Agama (KUA) tersebut tidak ada menemukan hal yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan semua yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan. Tentu terkait hal ini pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) melakukan yang terbaik buat masyarakat saat melakukan pengurusan yang berhubungan dengan kantor urusan agama.

Dari hasil Wawancara observasi dan kuissioner dalam Prosedur Pelayanan maka dapat penulis simpulkan yaitu **"Cukup Baik"**, kenapa dikatakan cukup baik masih banyak kekurangan yang masyarakat rasakan. Seperti saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Buku Nikah masyakat ada yang mengeluh pada pegawai saat memberikan informasi yang kurang jelas, kurang jelasnya mereka menjelaskan apa-apa saja prosedur tersebut.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan kemampuan pegawai Kantor Urusan Agama dalam pelayananan Buku Nikah dalam menjalankan tugasnya dalam menyelesaikan sesuai waktu yang ditetapkan 3 hari, sejak berkas telah memenuhi persaratan diterimah petugas pegawai KUA di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan. Mengenai waktu penyelesaian terhadap Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.5 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Tentang Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Persentase (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu sesuai standar	2 (12%)	7 (44%)	7 (44%)	16
2	Pemberian informasi	5 (31%)	6 (38%)	5 (31%)	16
3	Sudah Puas atas Pelayanan	5 (31%)	6 (38%)	5 (31%)	16
Jumlah		**12**	**19**	**17**	**48**
Rata-rata		**4**	**6**	**6**	**16**
Persentase (%)		**25%**	**40%**	**35%**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Dari tabel V.5 dapat dilihat tanggapan responden tentang pelayanan informasi untuk waktu penyelesaian dalam pengurusan buku nikah di kantor urusan agama kecamatan kerumutan, dimana untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak orang 2 , adapun alasan responden memberi tanggapan ini waktu penyelesaian pembuatan buku nikah tidak menunggu lama , kemudian yang menanggapi cukup baik sebanya 8 orang ataupun alasan responden memberikan tanggapan ini masih ada juga waktu pelaksanaan pembuatan buku nikah yang belum tepat waktu dilaksanakan tersebut, selanjutnya tanggapan yang kurang baik yang ditanggapi responden sebanyak 10 orang adapun alasan responden memberikan tanggapan ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

karena waktu penyelesaian pembuatan buku nikah tidak sesuai dengan ketetapan selama 3 hari kerja semenjak berkas telah diserahkan oleh responden.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melakukan wawancara dengan kepala KUA didalam pengurusan Buku Nikah dalam Waktu Penyelesaian pada hari kamis tanggal 7 November 2019 jam 10:12 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan kepada Bapak kepala Kantor Urusan Agama yaitu Bapak Drs.H. Mahyudi penulis menanyakan "Apakah waktu pembuatan Buku Nikah dapat diselesaikan tepat waktu sesuai yang telah di tetapkan? Beliau mengatakan :

"Penyelesain pembuatan buku nikah dalam waktu penyelesaian hanya 3 hari dan ada juga keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan buku nikah yaitu adapun masalahnya jaringan yang membuat keterlambatan dan penghambat saat melakukan pembuatan tersebut kami dari pihak kantor urusan agama sebaik mungkin akan menyelesaikan Buku Nikah tersebut"

Penulis juga melakukan wawancara kepada staff / pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam pengurusan Buku Nikah dalam Waktu Penyelesaian pada hari rabu tanggal 6 November 2019 jam 09:32 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan Kepada pegawai yaitu Ibu Marliani SE, penulis menanyakan "Apakah waktu pembuatan Buku Nikah dapat diselesaikan tepat waktu sesuai yang telah di tetapkan? Beliau mengatakan :

"Kami dari pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan sebaik mungkin melakukan yang terbaik untuk masyarakat untuk menyelesaikan Buku Nikah sesuai yang telah di tentukan yaitu 3 hasi setelah masyarakat mengantar persyaratan, tetapi ada juga keterlambatan saat kami menyelesaikan Buku Nikah tersebut yaitu masalahnya jaringan yang eror sehinggaa terhambat kami menyelesaikannya"

Dengan demikian melalui beberapa item petanyaan yang dinilai yaitu mengenai Waktu Penyelesaian yang diberikan oleh kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama kepada Masyarakat dapat disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat di dalam Pengurusan Buku Nikah dalam Waktu Penyelesaian pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 di Rumah Masyarakat yang melakukan Pengurusan Buku Nikah yaitu Bapak Jonihar, Penulis menanyakan " Apakah waktu penyelesaian Pembuatan Buku Nikah dapat diselesaikan tepat waktu oleh Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau Mengatakan :

"Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) saat menyelesaikan buku nikah tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu 3 hari setelah persyaratan di serahkan"

Selanjutnya pada item pertanyaan kedua Apakah adanya pemberian informasi terkait Penyelesaian Buku Nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat yaitu Bapak Jonihar pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 penulis menanyakan "Apakah adanya pemberian informasi terkait Penyelesaian Buku Nikah oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau mengatakan bahwa :

"Pegawai kantor urusan agama kecamatan kerumutaaan tidak ada memberi informasi kapan buku nikah tersebut, sehingga kami tidak bisa mengetahui kapan buku nikah tersebut siap"

Dengan demikian melalui beberapa item petanyaan yang ditanyakan oleh penulis kepada masyarakat dinilai yaitu mengenai Waktu Penyelesaian yang diberikan oleh kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama kepada Masyarakat dapat disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, sikap pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan terhadap masyarakat dalam Waktu Penyelesaiannya bisa dikatakan sudah cukup baik kenapa penulis mengatakan cukup baik karena semaksimal mungkin pegawai kantor urusan agama berkerja keras dalam menyelesaikan buku nikah dalam jangka yang telah ditetapkan, biarpun ada kendala yang mereka dapatkan seperti jaringan eror saat mau mengimput data masyarakat.

Dari hasil Wawancara observasi dan kuissioner dalam Waktu Penyelesaian maka dapat penulis simpulkan yaitu **"Cukup Baik"**, kenapa dikatakan cukup baik masih banyak kekurangan yang masyarakat rasakan. Seperti saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Buku Nikah masyarakat ada yang mengeluh atas tidak sesuainya Buku Nikah tersebut selesai dan pegawai tidak transfaran kapan buku nikah tersebut siap.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan maksudnya adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan oleh Kementrian Agama (Kemenag) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014 bahwa diberbagai daerah dalam hal pembayaran nikah, prosedurnya jika menikah di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Gratis. Sedangkan jika menikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dikenai tarif Rp 600.000 itu tarif resmi yang harus dibayar melalui administrasi yang telah ditentukan, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden , kepala KUA dan pegawai KUA mengenai biaya pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terhadap pembuatan buku nikah. Agar apa yang telah disiapkan menjadi tujuan dapat terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.6. Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pe layanan Tentang Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Persentase (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Transparansi biaya	4 (25%)	7 (44%)	5 (31%)	16
2	Tarif/biaya sesuai dengan ketentuan	3 (19%)	8 (50%)	5 (31%)	16
3	Sudah Puas atas Pelayanan	4 (25%)	8 (50%)	4 (25%)	16
Jumlah		**11**	**23**	**14**	**48**
Rata-rata		**4**	**8**	**4**	**16**
Persentase (%)		**23%**	**48%**	**29%**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Dari tabel V.6 dapat dilihat tanggapan responden tentang pelayanan informasi mengenai biaya pelayanan dalam pengurusan pembuatan buku nikah di kantor urusan agama dikecamatan kerumutan, dimana untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 11 orang adapun alasan responden memberikan tanggapan ini biaya pelayanan pembuatan buku nikah telah sesuai dengan peraturan pemerintah ang telah ditetapkan. Kemudian yang menanggapi cukup baik sebanyak 28 orang adapun alasan responden memberikan tanggapan ini masih ada penetapan pembuatan buku nikah yang belum diketahui oleh sebagian masyarakat peraturan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemerintah tersebut mengenai biaya buku nikah. Selanjutnya tanggpan mresponden yang kurang baik yang ditanggapi responden sebanyak 21 orang , adapun alasan responden memberikan tanggapan ini karena ada sebagian masyarakat yang membayar pembuatan buku nikah diluar yang telah di tetapkan Kementrian Agama (Kemenag) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melakukan wawancara dengan kepala KUA dan pegawai KUA didalam pengurusan Buku Nikah dalam biaya pelaksaan pada hari kamis tanggal 7 November 2019 jam 10:12 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan kepada Bapak kepala Kantor Urusan Agama yaitu Bapak Drs.H. Mahyudi penulis menanyakan " Apakah tarif/biaya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?" beliau mengatakan

"Pembuatan buku nikah sebelum keluarnya peraturan biaya pembuatan Buku Nikah masih belum ditetapkan biaya tersebut, tetapi semenjak telah ditetapkan oleh Kementrian Agama (Kemenag) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014 maka telah ditetapkan biaya pembuatan buku nikah tersebut. Sehingga selama Peraturan Pemerintah keluar sudah sesuai yang telah ditetapkan.

Penulis juga melakukan wawancara kepada staff / pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dalam pengurusan Buku Nikah dalam Waktu Penyelesaian pada hari rabu tanggal 6 November 2019 jam 09:32 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan Kepada pegawai yaitu Ibu Marliani SE penulis menanyakan "Apakah tarif/biaya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? Beliau mengatakan:

"Kalau biaya membuat Buku Nikah atau duplikat Buku Nikah itu tergantung sebagian Kantor Urusan Agama (KUA) Dan sebagian ada juga yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari penjelasan analisis diatas penulis dapat menyimpulkan dari petanyaan yaitu mengenai Apakah tarif/biaya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? Jadi dapat disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Selanjutnya Penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat di dalam biaya pelaksaan Pengurusan Buku Nikah dalam pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 di Rumah Masyarakat yang melakukan Pengurusan Buku Nikah yaitu Bapak Jonihar penulis menanyakan " Apakah tarif/biaya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pegawai kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau mengatakan

"menurut saya kalau masalah tarif/biaya belum sesuai dengan yang telah di tetapkan oleh Peraturan Pemerintah (PP), pas saya melakukan pembayaran kalau tidak salah sekitaran 700 an gitu "

Dengan demikian melalui beberapa item petanyaan yang ditanyakan oleh penulis kepada masyarakat dinilai yaitu mengenai Biaya Pelayanan yang diberikan oleh kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama kepada Masyarakat dapat disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Dari hasil observasi saya di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam biaya pelayanan bisa dikatakan sudah cukup baik, karena semenjak ditetapkan biaya pembuatan buku nikah sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan apalagi semenjak dikeluarkan peraturan pemerintah (PP) Nomor 48 tahun 2014.

Dari hasil Wawancara observasi dan kuissioner dalam Biaya Pelayanan maka dapat penulis simpulkan yaitu **"Cukup Baik"**, kenapa dikatakan cukup baik masih banyak kekurangan yang masyarakat rasakan. Seperti saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan pengurusan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pembuatan Buku Nikah masyarakat ada yang mengeluh atas tidak sesuainya dengan taris/biaya yang telah ditentukan oleh Peraturan Pemerintah.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan maksudnya hasil pelayanan yang akan diterima dengan benar dan tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan pemerintah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden , kepala KUA dan pegawai KUA mengenai produk pelayanan terhadap pembuatan buku nikah melalui tabel berikut :

Tabel V.7.Tanggapan Responden Terhadap Produk Pelayanan Tentang Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Persentase (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Hasil pelayanan sesuai keingginan	7 (44%)	6 (37%)	3 (19%)	16
2	Adanya kesalahan produk pelayanan	8 (50%)	5 (31%)	3 (19%)	16
Jumlah		**15**	**11**	**6**	**32**
Rata-rata		**7**	**6**	**3**	**16**
Persentase (%)		**47%**	**34%**	**19%**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Dari tabel V.7 dapat dilihat bahwa produk pelayanan yang diterima oleh responden dalam pengurusan pembuatan buku nikah dengan tanggapan 20 orang, adapun alasannya dimana masyarakat sudah menerima dalam pembuatan buku nikah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara penulis melakukan wawancara dengan kepala KUA dan pegawai KUA didalam pengurusan Buku Nikah dalam Produk Pelayanan pada hari kamis tanggal 7 November 2019 jam 10:12 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan kepada Bapak kepala Kantor Urusan Agama yaitu Bapak Drs.H. Mahyudi penulis menanyakan " apakah hasil pelayanan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan ?

"Sejauh ini penggurusan buku nikah dalam produk pelayanan masyarakat sudah bisa menerima dengan tepat dalam pelaksanaan nya pembuatan buku nikah"

Hasil dari dari wawancara diatas melalui pertanyaan yang di ajukan oleh penulis terhadap Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) dan mengenai Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari data penjelasan di atas dapar disimpulkan terhadap Indikator Pertama yaitu Produk Pelayanan dapat di katakan **"BAIK".**

Selanjutnya Penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat di dalam Produk Pelayanan Pengurusan Buku Nikah dalam pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 di Rumah Masyarakat yang melakukan Pengurusan Buku Nikah yaitu Bapak Jonihar penulis menanyakan "Apakah hasil pelayanan sesuai dengan yang diinginkan yang diberikan oleh pegawai kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kerumutan? Beliau mengatakan

" bawasannya saya tidap puas dengan apa yang berikan oleh pegawai/staff Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Kerumutan, kenapa saya mengatakan demikian karena bawasannya mereka tidak memberikan pelayanan yang maksimal, salah satu contohnya yaitu mereka kurang ramah"

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dengan demikian melalui petanyaan yang ditanyakan oleh penulis kepada masyarakat dinilai yaitu mengenai Produk Pelayanan yang diberikan oleh kepala dan pegawai Kantor Urusan Agama kepada Masyarakat dapat disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Dari hasil observasi pengamatan saya di Kantor Urusan Agama (KUA) di dalam Produk Pelayanan sejauh ini sudah diterima baik oleh masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pegawai kantor urusan agama kecamatan kerumutan kabupaten pelalawan.

Dari hasil Wawancara observasi dan kuissioner dalam Biaya Pelayanan maka dapat penulis simpulkan yaitu **"Cukup Baik"**, kenapa dikatakan cukup baik masih banyak kekurangan yang masyarakat rasakan. Seperti saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Buku Nikah masyarakat kurang puasnya terhadap apa yang di berikan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), Dan ada beberapa kesalahan saat Buku Nikah itu selesai seperti nama desa yang salah.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana maksudnya adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jawaban responden, kepala KUA dan pegawai KUA mengenai produk pelayanan terhadap pembuatan buku nikah melalui tabel berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.8.Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Tentang Pelayanan Pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Persentase (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesediaan sarana da prasarana	3 (19%)	7 (44%)	6 (37%)	16
2	Sudah puas terhadap pelayanan	3 (19%)	6 (37%)	7 (44%)	16
Jumlah		**6**	**13**	**13**	**32**
Rata-rata		**3**	**6**	**7**	**16**
Persentase (%)		**19%**	**40%**	**41%**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Dari tabel V.8 dapat dilihat tanggapan responden tentang sarana dan prasarana dalam pengurusan pembuatan buku nikah di kantor urusan agama dikecamatan kerumutan, dimana untuk tanggapan baik ditanggapi sebanyak 7 orang, adapun alasan responden mengenai tanggapan sarana dan prasarana belum termasuk memadai banyak beberapa hal yang belum mencukupi seperti area parkirdan kipas angin diruang tunggu belum memadai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melakukan wawancara dengan kepala KUA didalam pengurusan Buku Nikah dalam sarana dan prasarana pada hari kamis tanggal 7 November 2019 jam 10:12 di Kantor Urusan Agama penulis menanyakan kepada Bapak kepala Kantor Urusan Agama yaitu Bapak Drs.H. Mahyudi penulis menanyakan “ Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kantor Urusan Agama (KUA) berpengaaruh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Beliau mengatakan :

"Perubahan menuju kearah yang lebih baik selalu kami lakukan seperti pembenahan/rehabilitas kantor saat ini sedang berjalan agar masyarakat dan kami pegawai kantor urusan agama dapat nyaman dan leluasa dalam melayani masyarakat yang berurusan di kantor urusan agama dan masih bisa kami atasi semaksimal mungkin"

Selanjutnya Penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat di dalam sarana dan prasarana Pengurusan Buku Nikah dalam pada hari sabtu tanggal 9 November 2019 jam 20:06 di Rumah Masyarakat yang melakukan Pengurusan Buku Nikah yaitu Bapak Jonihar penulis menanyakan " apakah ada kesedian sarana dan prasaran yang telah disiapkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan ?"

"Kesedian sarana dan prasarana sangat kurang terutama didalam ruangan tunggu sangat banyak kekurangan seperti kipas angin yang tidak ada sehingga saat menunggu sangat tidak nyaman dan bagian parkir juga tidak disediakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) sehingga tidak rapi saat di pandang oleh mata motor atau mobil tidak tersusun rapi"

Dengan demikian melalui beberapa item petanyaan yang dinilai yaitu mengenai Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) disimpulkan yaitu **"Cukup Baik".**

Dari hasil observasi pengamatan penulis di Kantor Urusan Agama (KUA) di dalam sarana dan prasarana jauh ini kurang memadai karena dari segi ruang tunggu yang tidak tidak ada kipas angin sehingga masyarakat saat melakukan pegurusan yang ada di kantor urusan agama sangat tidak nyaman dan kendaraan masyarakat saat melakukan pengurusan berserakan karena kantor urusan agama tidak menyediakan tempat parkir sehingga mobil atau motor tidak tersusun rapi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil Wawancara observasi dan kuissioner dalam Sarana dan Prasarana maka dapat penulis simpulkan yaitu **"Cukup Baik"**, kenapa dikatakan cukup baik masih banyak kekurangan yang masyarakat rasakan. Seperti saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Buku Nikah masyarakat banyak melihat kekurangan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) yaitu ruang tunggu yang tidak ada kipas angin sama sekali sehingga masyarakat saat melakukan pengurusan yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama tidak nyaman dan begitu juga parkir yang tidak ada di sedikan oleh kantor urusan agama sehingga mobil dan motor tidak tersusun rapi sangat tidak enak dilihat.

C. Hambatan kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.

Adapun hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan yang dinilai dari hasil pengamatan penelitian, maka dapat dilihat dari hambatan berikut ini :

a. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih minim, maksud dari sumber daya yang minim yaitu kurang pegawai yang memng memahami atas kerja yang telah diberikan.
b. Kurangnya sosialisasi oleh pegawai kantor urusan agama kepada masyarakat
c. Kurang memadai sarana dan prasarana di kantor urusan agama kecamatan kerumutan kabupaten pelalawan dalam hal ini sangat banyyak kekurangan yang ada di kantor urusan agama tersebut yaitu ruang tunggu yang tidak ada kipas angin sama sekali sehingga masyarakat saat melakukan pengurusan yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama tidak nyaman dan begitu juga parkir yang tidak ada di sedikan oleh kantor urusan agama sehingga mobil dan motor tidak tersusun rapi sangat tidak enak dilihat.
d. Dikantor Urusan Agama (KUA) yang belum memiliki wifi sehingga kalau jaringan eror sangat susah mengupdate data yang mau di input

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan analisa sebagaimana yang telah penulis jelaskan mengenai Pelaksanaan Pengurusan Buku Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, maka penulis akan menjelaskan beberapa kesimpulan sebagai pelengkapnya, dan akan mengemukakan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkaan dan bagi yang berkepentingan dalam penelitian ini.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan Pelayanan Pengurusan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan belum berjalan dengan baik, hal ini bisa di lihat masih belum obtimalnya pembuatan Buku Nikah yang dilakukan oleh pegawai yaitu: (1) kurang jelasnya kapan buku nikah tersebut siap, pegawai kantor urusan agama tidak transparan memberikan informasih selesai buku nikah tersebut sesuai standar yang telah ditetapkan yaitu 3 hari . (2) dalam hal biaya masyarakat menangapi cukup baik sudah sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2014 dalam pembayaran nikah. (3) dalam sarana dan prasarana masih banyak kekurangan seperti ruang tunggu yang masih belum ada kipas angin, area parkir yang masih belum tertata rapi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Keterlambatan penyelesaian pembuatan Buku Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kerumutan salah satu penghambat saat menginput data yaitu jaringan eror

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat bermanfaat agar pelayanan pelaksanaan pengurusan buku nikah di kantor urusan agama kecamatan kerumutan kabupaten pelalawan terlaksana dengan baik. Hal-hal tersebut terangkum dalam saran-saran sebagai berikut :

1.Untuk pengurus Kantor Urusan Agama (KUA), seharusnya perlu melengkapi sarana dan prasarana dalam bagian ruang tunggu seperti kipas angin,sehingga mereka yang menunggu saat mengurus segala urusan nyaman di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan berjalan dengan baik.

2.Untuk pengurus Kantor Urusan Agama supaya bisa memasang wifi supaya saat mengimput data agar bisa berjalan dengan baik

3.Untuk pengurus Kantor Urusan Agama lebih transparan kapan selesai Buku Nikah tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Adisasmita, Rahardjo. 2011, *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Yogyakarta

Baratapa, Atep. 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Gramedia

Djaenuri, Aries. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Jakarta*, Institusi Ilmu Pemerintahan Press

Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik,*Yogyakarta, Gava Media

Labolo, Muhadam.2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta

Munaf, Yusri 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru : Marpoyan Tujuh

Mustafa. 2014. *Birokrasi Pemerintahan.* Bandung: Alfabeta

Nazir, Moh. 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Napitulu, Paiman. 2012. *Ilmu Pemerintahan-pelayanan public & Customer Satisfaction*, Bandung, PT.Alumni

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Santosa, Panji, 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, PT. Refika Aditama

Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI Edisi Ke-2

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sinambela, Poltak, Lijen. 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

Sinambela, 2006, Kepuasaan Pelayanan Publik, Jakarta, Mandar Maju

Suryabrata, Sumardi. 2002. *Metode Penelitian*. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Suwaryo, Utang.2017, *Azaz-azas Ilmu Pemerintahan*,Bandung, Kapsipi

Syafiie, Kencana Inu, 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama

Waluyo 2006.*Strategi Peningkatan Kuallitas Peayanan Publik* Jakarta: Lembaga administrasi Negara

Dokumentasi :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Buku Panduan Pencatatan Perkawinan dan Penceraian, Direktorat Pencatatan Sipil Direktorat Jendral Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri

Undang-Undang Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Buku Panduan Pencatatan Perkawinan dan Pencerian, Direktorat Pencatatan Sipil

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan

Peraturan Perundang-undangan No 9 Tahun 1975

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :