

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
SURAT NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
KECAMATAN SIAK KABUPATEN SIAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau



**Nita Sari**

**NPM : 177110607**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINITRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk usulan penelitian ini dapat penulis selesaikan.

Usulan Penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak”** ini penulis tulis dan ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

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

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islma Riau.
3. Ibu Lilis Suryani S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
4. Dr.Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penyusunan penulisan karya ilmiah penulis ini.

5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian usulan penelitian ini.
7. Terimakasih juga untuk seluruh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak yang telah Memberikan izin dan Memberi Keperluan seperti data-data dan lainnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Teristimewa untuk yang tersayang kepada kedua orang tua, Papa Doni dan Mama Enur Nurhayati yang telah memeberikan kasih sayang yang tak terhingga serta dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi.
9. Untuk Kakek, Nenek dan Bapak Udin, serta seluruh keluarga besar dan sepupu-sepupu yang menjadi motivasi penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan Usulan penelitian ini.
10. Untuk temen seperjuangan ku Putri Soleha dangan anggota Indriyani, Nanik Widyawati, Fitri Yani Oktavia, Nurjannah Br,Siregar, Rahmatul Riski, dan Dwi Risda Suryariza yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk saya dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
11. Dan untuk teman-teman yang telah membantu menyelesaikan dan mensupport penuh penulis dalam menyelesaikan penelitian ini Siti Khodijah, Agus Kurniawan, Dian Maryani, kak Fitriana Payabadar, Dea Ananda dan untuk Aditia Sanjaya Yang selalu memberikan Semangat dan dukunganya untuk saya dalam menyelesaikan usulan penelitian ini

12. Terimakasih juga teman-teman seangkatan Program Administrasi Publik Angkatan 2017.

Demikian ucapan terimakasih ini penulis sampaikan, semoga Allah SWT memberikan imbalan pahala yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini belumlah suatu kesempurnaan Namun penulis sudah berusaha segenap tenaga dan upaya yang ada untuk menyelesaikan usulan penelitian ini. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan usulan penelitian ini semoga usulan penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Amin

Pekanbaru, 06 Desember 2021

Penulis

Nita Sari

### PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Nita sari  
NPM : 177110607  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak

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

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

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

Pekanbaru, 06 Desember 2021

Pelaku Pernyataan,



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT  
NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SIAK  
KABUPATEN**

**Oleh:**

**NITA SARI**

**177110607**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak. Penelitian ini dilakukan dengan cara melihat standar pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama dalam Pengurusan Surat Nikah dengan menggunakan beberapa 6 indikator kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan. Tipe penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Lalu teknik pengukuran dalam penelitian ini menggunakan persentase dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi lalu peneliti menganalisis data dengan menyusun secara sistematis sata data dikelompokkan dan diolah sesuai jenisnya yang hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel, angka dan persentase yang kemudian di analisis dengan metode deskriptif atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan yang ada kemudian diambil kesimpulan. Sampel dalam penelitian ini yaitu 1 Kepala Kantor Urusan Agama, 1 ketatausahaan dan RT, 1 Pengulu dan 35 orang masyarakat yang melangsungkan pernikahan pada 3 bulan terakhir yaitu bulan april, mei dan juni. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah pada kantor urusan agama (KUA) kecamatan siak kabupaten siak sudah dikategori cukup baik. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas kantor urusan agama, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kantor urusan agama belum maksimal.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pengurusan Surat Nikah.

**QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE MANAGEMENT OF  
MARRIAGE LICENSES AT THE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS  
(KUA) SIAK  
DISTRICT**

**ABSTRACT**

**BY**

**NITA SARI**

This research aims to find out and analyze the Quality of Public Services in the Management of Marriage Licenses at the Siak District Religious Affairs Office of Siak Regency. This research was conducted by looking at the standard of service provided by the Office of Religious Affairs in the Management of Marriage Licenses by using several 6 indicators of service quality, namely service timeliness, service accuracy, decency and hospitality, ease in getting service, comfort in getting services, and service support attributes. This type of research is quantitatively descriptive. Then the measurement technique in this study uses percentages with data collection techniques used are observations, questionnaires, interviews, And documentation then researchers analyze the data by systematically compiling data grouped and processed according to the type of research results presented in the form of tables, numbers and percentages which are then analyzed with descriptive methods or describe the data collected thoroughly about an existing state then concluded. The sample in this study was 1 Head of The Office of Religious Affairs, 1 company and RT, 1 Speaker and 35 people who held a wedding in the last 3 months, namely April, May and June. From the results of research conducted by researchers concluded that the quality of public services in the management of marriage licenses in the religious affairs office (KUA) of siak district siak district has been categorized quite well. The inhibiting factor is the lack of human resources and facilities of the religious affairs office, so that the quality of services provided by the religious affairs office has not been maximized.

Keywords: Service, Quality of Service, Marriage License Management.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia sebagai Negara yang besar dan sebuah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (1) “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan, yang berbentuk Republik”. Tujuan Negara Republik Indonesia sebagai mana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 ialah : “untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kepada: ketuhanan yang maha esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, serta mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (pancasila).

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber utama kehidupan konstitusional harus dapat menjadi pendorong perkembangan hidup manusia dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Salah satu aspek dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itu maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai

ketingkat pemerintah yang terendah agar dapat memberikan pelayanan lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat/*public service*.

Didalam Undang-Undang Pemerintahan dibagi atas pemerintah pusat dan daerah Sebagaimana dalam Pasal 18 Undang-Undang 1945 tentang bagaimana pemerintahan daerah dalam mengatur daerahnya masing-masing. selanjutnya pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 10 yang berbunyi : Urusan Pemerintah yang menjadi urusan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi :

- a. Politik Luar Negri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustitisi
- e. Moneter
- f. Fisikal Nasional
- g. Agama

Dengan demikian tidak semua urusan pada sebuah daerah otonomi semuanya dijalankan dan diberikan kewenangan untuk diurus oleh pemerintahan daerah tetapi ada beberapa item-item yang tidak diberikan kewenangan kepada pemerintahan daerah untuk mengurusnya, tetapi masih dikelola oleh pemerintahan pusat untuk mengurusnya, misalnya agama.

Kementraian Agama mempunyai tugas untuk mengurus segala hal yang berhubungan dengan kesejahteraan umat dan beragama. Kementrian Agama adalah instansi vertical yang dilegisiasi ke daerah-daerah untuk menjalankan tugas pusat didaerah. Kantor Wilayah Kementrian Agama untuk Diprovinsi,

Dapertemen Agama untuk Kabupaten dan Kota, dan Kantor Urusan Agama untuk Kecamatan. Salah satu tugas Kementerian Pusat yang dijalankan oleh setiap daerah adalah tentang Pengurusan Surat Nikah. Pengurusan Surat Nikah merupakan salah satu tugas dari Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah.

Pengurusan surat nikah didaerah ditugaskan ke instansi pemerintah yaitu Kantor Urusan Agama berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2014 adalah Instansi Dapertemen Agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dapertemen Agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama merupakan perpanjangan tangan dari kementerian agama dalam urusan pernikahan atau pelayanan nikah. yang merupakan satu-satunya institusi yang melaksanakan dan bertanggung jawab atas pencatatan Nikah dan Rujuk di Indonesia.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga di tingkat Kecamatan Kementerian Agama yang memberikan layanan langsung kepada umat Islam. Kantor ini memberikan pelayanan kepada komunitas muslim dalam urusan pernikahan dan membina keluarga muslim agar menjadi keluarga yang aman. Dalam hal pencatatan perkawinan dilakukan oleh petugas pencatat nikah / wakil pencatat perkawinan (penghulu) dan berhak mendapatkan pengakuan dimata hukum.

Salah satu tugas KUA yaitu mengurus mengenai hal perkawinan atau pernikahan yang sah dan mendapatkan pengakuan hukum, seperti yang kita ketahui Perkawinan atau pernikahan dalam Islam merupakan bersatunya dua makhluk hidup yaitu laki-laki dan perempuan secara lahir batin untuk membentuk keluarga yang kekal berdasarkan syariat islam. Karena perkawinan atau pernikahan merupakan ibadah yang disyariatkan oleh Islam, maka harus dilaksanakan dengan sempurna dan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Pernikahan menurut hukum Islam adalah pernikahan atau akad yang sangat kuat atau mitsaqan galidhan menaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah. Allah juga memerintahkan untuk mempermudah perkawinan, karena perkawinan adalah sesuatu yang baik bagi mukmin untuk menjauhkan diri dan mencegah perzinahan, serta menjauhkan diri dari perbuatan haram, karena perkawinan adalah satu-satunya cara untuk melanggengkan keturunan manusia.

Kantor Urusan Agama sebagai kantor yang mengurus tentang pernikahan memiliki tugas administrasi untuk pelayanan pencatatan nikah dan rujukan dimana Administrasi dalam arti sempit adalah seluruh kegiatan ketatausahaan seperti cacat-mecat, tulis-menulis, korespondensi dan lainnya, Administrasi sebagai salah satu cabang studi ilmu social, definisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Menurut Silalahi (2012;11) Administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok manusia berdasarkan pembagian kerjasama

sebagaimana yang ditentukan dalam struktur dengan pendayagunaan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Teori ilmu administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan, fungsi Pelayanan publik itu memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang lain, menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik (Erna,2021:1-3).

Adapun tugas dan fungsi KUA, Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siaka dan peraturan perundang-undangan yang berlaku Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah.

Fungsi KUA Berdasarkan KMA nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak selain memiliki tugas pokok tersebut di atas juga mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan yaitu :

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi. Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- b. Melaksanakan pencatatan Nikah dan Rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masyarakat menganggap pelayanan yang baik adalah hak mereka yang harus mereka dapatkan sedangkan pelaksanaan fungsi pelayanan merupakan kewajiban aparatur pemerintah, Kantor Urusan Agama menjadi instansi pertama pada kecamatan dalam mengurus tentang hal pelayanan pernikahan, rujuk serta bimbingan pernikahan, salah satu Kantor Urusan Agama siak yang terdapat pada kecamatan siak Kabupaten siak .

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan selalu terfokus pada kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2018) adalah *“customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation.”* Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Mengartikan kualitas pelayanan publik sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas pelayanan

dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 menetapkan beberapa prinsip Kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus menjawai sesuai relevasinya yang meliputi:

1. Persyaratan  
Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk administrative.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan  
Waktu pelayanan ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Adalah sikap petugas memberikan pelayanan seperti bersiap jujur, tulus tidak melakukan hal tercela, bersangka baik, melayani dengan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dan mengembangkan inovasi.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9. Penanganan Pemanduan, Saran dan Masukan  
Adalah merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pemanduan dan tindak lanjut pengaduan, dan merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran dari pengguna jasa sebagai

reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Beberapa jenis pelayanan yang dilakukan Kantor Urusan Agama yang terdapat Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak :

1. Pelayanan Nikah dan Rujuk
2. Pelayanan Informasi Haji
3. Pelayanan Perwakafan
4. Pelayanan Duplikan Akta Nikah
5. Pelayanan Legalisir Kutipan Akta Nikah
6. Pelayanan Rekomendasi Nikah
7. Pelayanan Penentuan Arah kiblat
8. Pelayanan Zakat dan Sadaqoh
9. Pelayanan Petunjuk Masuk Islam
10. Pelayanan Pengaduan Kasus Rumah Tangga

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan KUA kecamatan Siak diatas, penulis memfokuskan pada pelayanan Surat Nikah alasannya karena pada kantor urusan agama kecamatan siak kabupaten siak masyarakat lebih banyak mengurus pernikahan dari pada pelayanan rujuk dan lainnya dengan begitu bisa dengan mudah menilai petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pencatatan data perkawinan adalah pendapatan terhadap setiap data perkawinan yang akan dilakukan oleh setiap masyarakat, Melakukan rujukan adalah kegiatan kembali rujuk dengan perantara KUA, Melakukan perkawinan adalah KUA selaku wali hakim, Melakukan perantara perkawinan data memberikan nasehat perkawinan, Pada setiap masyarakat yang akan melakukan pernikahan pembuatan buku nikah adalah tugas KUA untuk menerbitkan buku nikah. Adapun prosedur menerbitkan buku nikah tertulis dibawah ini :

## A. Prosedur Nikah

1. Ke RT/RW, untuk mendapatkan surat pengantar nikah
2. Ke kantor kepala desa/Lurah, mengisi Blanko untuk mendapatkan:
  - a. Surat Keterangan Untuk Nikah (Model N1)
  - b. Surat Keterangan Asal Usul Calon Pengantin (Model N2)
  - c. Surat Persetujuan Kedua Calon Pengantin
  - d. Surat Keterangan Tentang Orang Tua (Model N4)
  - e. Surat Izin Orang Tua Bila Usia Kurang Dari 21 Tahun
  - f. Surat Keterangan Kematian Suami/Istri (Model N6) Bagi Duda/Janda Yang Ditinggal Wafat
3. Ke Puskesmas, Untuk Mendapat Imunisasi Tentang Texoid (TT) Bagi Calon Mempelai Wanita
4. Ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak (KUA) Mendaftar Ke KUA Dengan Membawa :
  - a. Surat-Surat Model N1, N2, N3, N4, N5 Dari Kelurahan Dan N6 Bagi Duda/Janda Ditingal Wafat
  - b. Surat Keterangan Belum Menikah Diketahui Rt/Rw
  - c. Surat Pengantar Numpang Nikah/Rekomendasi Dari Kua Setempat, Bagi Luar Kecamatan
  - d. Photo Copy Ktp Dan Kartu Keluarga Sebanyak 1 Lembar
  - e. Pas Photo 2×3, 3×4 Dan 4×6 Sebanyak Lima Lembar
  - f. Surat Izin Komandan (Anggota Tni/Polri)
  - g. Akta Cerai Asli Dan Putusan Pengadilan Agama Bagi Duda/Janda Cerai
  - h. Dispensasi Pengadilan Agama:
    - Calon Mempelai Pria Belum Berumur 19 Tahun
    - Calon Mempelai Wanita Belum Berumur 16 Tahun
  - i. Izin Pengadilan Agama Bagi Yang Akan Berpoligami (Istri Lebih Dari Satu)
  - j. Photo Copy Akta Kelahiran 1 Lembar
  - k. Photo Copy Ijazah Terakhir 1 Lembar
  - l. Surat Keterangan Imunisasi TTI Dari Puskesmas
  - m. Dispensasi Dari Kecamatan Bagi Yang Nikah Kurang 10 Hari Kerja

## B. Persyaratan Nikah

Adapun Persyaratan Nikah yang terdapat pada Kantor Urusan Agama

Kecamatan Siak Kabupaten Siak :

1. Surat Pengantar Dari RT/RW
2. Fotocopy Ijazah atau Akta Kelahiran
3. Fotocopy Kartu Keluarga \

4. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
5. Fotocopy Buku Nikah Orang Tua Catin Bagi Anak Perempuan Pertama
6. Membuat Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah (Masih Gadis/Jejaka) Diatas Segel Matrai 6000 Dan Diketahui Oleh RT/RW Setempat
7. Minta Surat Keterangan Untuk Nikah (N1,N2,N4) Dari Kelurahan Setempat.
8. Pas Pohoto Ukuran 2×3 = 4 Lembar, 4×6 = 4 Lembar
9. Suntik Tetanus Toxid (TT) Dari Puskesmas
10. Rekomendasi Nikah Dari KUA Setempat, Bagi Catin Diluar Wilayah Kec. Siak
11. Jika Calon Suami/Istri Berstatus Duda/ Janda Hidup Harus Ada Akta Cerai Dari Kelurahan Setempat
12. Jika Calon Suami/Istri Bersetatus Duda/Janda Mati Harus Ada Surat Kematian (N6) Dari Kelurahan Setempat
13. Dispensasi Dari Camat Jika Kurang Dari Sepuluh (10) Hari Pendaftaran
14. Bagi Anggota Polri/TNI Harus Ada Surat Izin Nikah Dari Komandan
15. Pengesahan Dari Konsulat Negara Asal Bagi Catin Dari Luar Negeri

#### C. Biaya Nikah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, Mengenai Biaya Pencatatan Nikah Dan Rujuk Dikantor Urusan Agama Sebesar Rp.600,000.- Nikah Didalam Kantor Urusan Agama Dengan Jam Kerja Gratis 0.00.- Nikah Diluar Kantor Urusan Agama dikenakan Biaya Sebesar Rp.600.000.- Sebagai Penerimaan Negara Yang Disetor Oleh Calon Pengantin Ke Rekening Negara.

Adapun standar biaya nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dalam versi table agar lebih mudah dimengerti sebagai berikut:

**Table 1.1 : Biaya Pencatatan Nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

NO	TEMPAT PELAKSANAAN NIKAH	SATUAN	TARIF	KETERANGAN
1.	Dikantor Urusan Agama (Balai Nikah) Kecamatan	Per Peristiwa Nikah	Rp. 0.00 (Nol Rupiah)	Pada Hari dan Jam Kerja
2.	Diluar kantor Urusan Agama (Balai Nikah) Kecamatan	Per Peristiwa Nikah	Rp. 0.00 (Nol Rupiah)	Bagi Calon Pengantin Miskin dan Korban Bencana Alam
3.	Diluar Kantor Urusan Agama (Balai Nikah) Kecamatan	Per Peristiwa Nikah	Rp. 600.000 (Enam Ratus Ribu Rupiah)	Biaya Transportasi Jasa Profesi Sebagai Penerima KUA Kecamatan

Sumber: KUA Kacamatan Siak Kabupaten Siak, 2021

Pada tabel diatas merupakan rincian biaya harus dikeluarkan catin sesuai dengan kemampuan catin itu sendiri. Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya didukung dengan 12 aparatur sipil Negara atau pegawai yang bertanggungjawab dalam melayani semua pelayanan diKUA. Adapun masing-masing jabatan dan jumlah pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 1.2 : Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

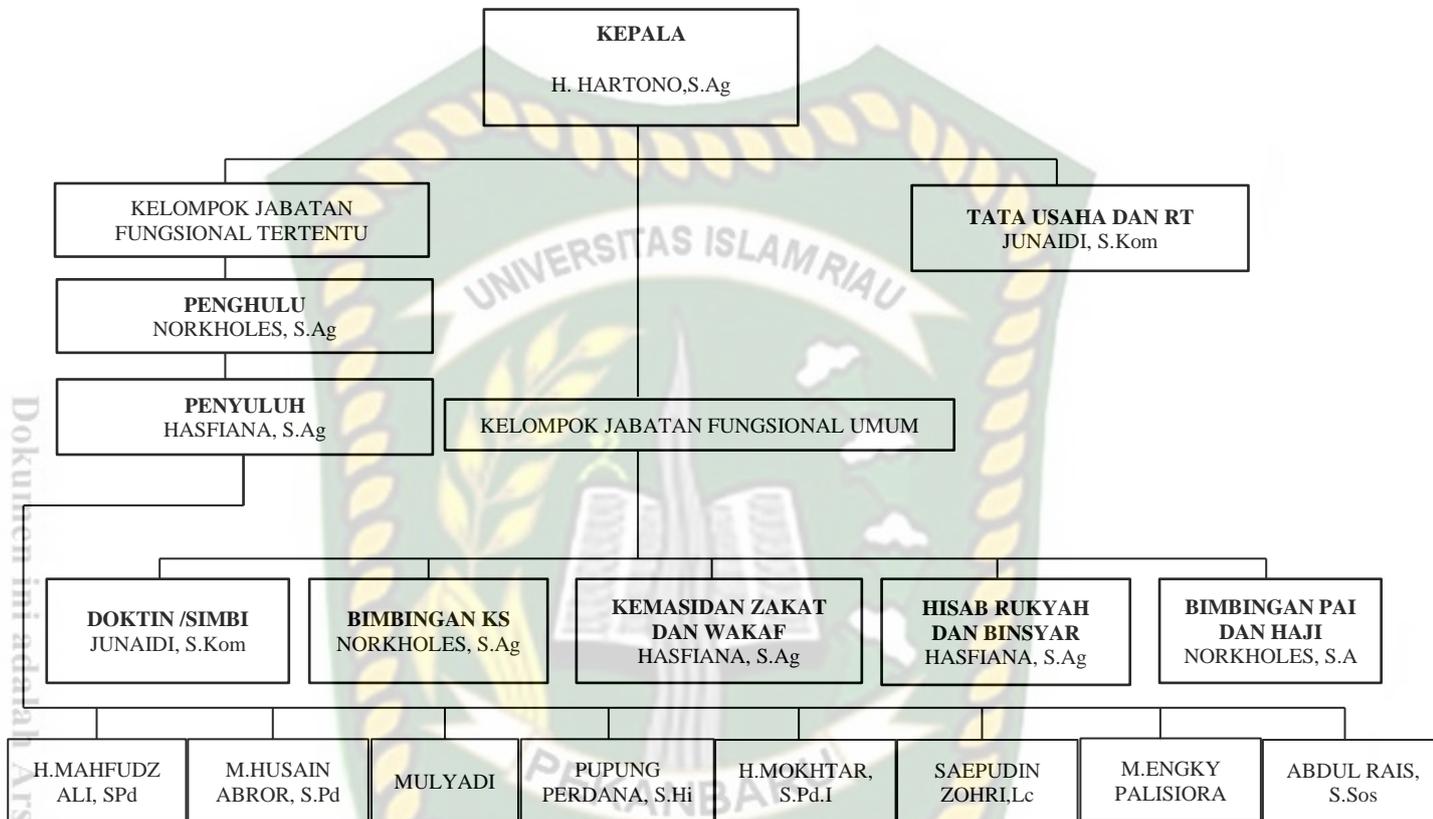
No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala KUA	1
2	Penghulu	1
3	Tata Usaha Dan Kerumah Tanggaan	1
4	Penyuluh Agama Islam	1
5	Staf Penyuluh	8
Jumlah		12

Sumber : KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

Pada table diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak berjumlah 12 orang yang dibagi sesuai dengan jabatannya masing-masing dan dapat dilihat Kepala KUA berjumlah 1 orang, Penghulu berjumlah 1 orang, Penyuluh Agama Islam berjumlah 1 orang, dan Staf penyuluh berjumlah 8 orang.

Dari 12 jumlah pegawai kantor urusan agama yang bertugas memberikan pelayanan di Kantor Urusan Agama hanya sebanyak 4 pegawai yaitu kepala KUA, penghulu, tata usaha dan RT dan penyuluh agama islam . untuk staf penyuluh adalah orang yang di pilih KUA sebagai perpanjangan tangan di desa atau kampung, dimana setiap desa mempunyai satu orang penyuluh sebagai perwakilan dari KUA untuk mengurus masalah di desa tersebut dengan berkoordinasi dengan KUA. Untuk memperjelas penulis juga menyajikan dalam bentuk struktur organisasi sebagai berikut:

**Gambar 1.1 : Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**



*Sumber : kantor urusan agama kecamatan siak kabupaten siak 2021*

Dari gambar diatas terlihat bahwa adanya rangkap jabatan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk pelayanan di Kantor Urusan Agama dari keterangan yang diberikan KUA mereka mengakui bahwa mereka kekurangan personil administrasi yang hanya memiliki satu. Daru hasil keterangan Bapak Hartono selaku kepala KUA beliau mengatakan untuk pegawai kantor kami ada 3 yang pertama ada pelayanan administrasi yang kedua penghulu ketiga penyuluh agama, sebenarnya kalau boleh jujur dikatakan untuk pelayanan KUA Siak masih kurang SDM, Kantor

Urusan Agama Kecamatan Siak memang sebenarnya masih membutuhkan pegawai karena untuk khususnya pelayanan administrasi dan pelayanan nikah tersebut kurang.

Hal tersebut menjadi salah satu alasan penulis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, dimana KUA menjadi instansi penting yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan yang berkuajiban mencatat setiap masyarakat yang menikah agar sah dimata hukum dan pelayanan keagamaan lainnya.

Adapun salah satu aspek penting mengapa harus mengurus dan memiliki surat nikah bagi calon pengantin yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk bukti otentik perkawinan yang sah
- b. Adanya jaminan dan kepastian hukum
- c. Menjamin hak-hak waris
- d. Syarat Membuat akta kelahiran
- e. Menjamin hak-hak anak dan
- f. Syarat Pengurusan dokumen penting lainnya.(passport, akta kelahiran, KTP, KK, Kartu Kependudukan, pendidikan, kesehatan dan lainnya.

Dalam melayani masyarakat Kantor Urusan Agama memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang diberikan, Sarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sebagai berikut:

- a. Status Kepemilikan Bangunan : PMDA

- b. Tanah Berdiri : 2013
- c. Luas Tanah : 50×70
- d. Luas Bangunan : 350
- e. Status Tanah : hibah
- f. Sertifikat Nomor : -
- g. Wakaf Nomor :-

Dilihat dari sarana Kantor Urusan Agama kecamatan siak berstatus kepemilikan bangunan milik PMDA, tanah yang berdiri pada tahun 2013, luas tanah 50×70, luas bangunan 350, status tanah hibah, sertifikat tidak ada dan wakaf nomor tidak ada. Kantor Urusan Agama juga didukung dengan beberapa fasilitas yang tersedia seperti sarana dan prasarana yang tercantum dalam tabel dibawah ini :

**Table 1.3: Fasilitas dan Inventaris Negara Yang Ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.**

No	Sarana Prasarana	Jumlah (buah)	Keterangan
1	Bangunan Gedung	1 buah	Bangunan KUA Kac. Siak
2	Kendaraan roda 2	1 buah	Baik
3	Lemari kayu	4 buah	3 baik, 1 kurang baik
4	Meja biro	5 buah	4 baik, 1 kurang baik
5	Kursi besi biru	20 buah	Baik
6	AC ruangan	-	-
7	Computer,CPU, Monitor, Stabilizer	2 buah	Baik
8	Printer Epson (buku nikah)	2 buah	Baik
9	Printer Canon	2 buah	Baik
10	Laptop	1 buah	Baik
11	Absen fingerprint	1 buah	Baik
12	Bendera merah putih	5 buah	Baik

13	Bendera depan	1 buah	Baik
14	Karpet	3 buah	Baik
15	Lemari kaca piala	1 buah	Baik
16	Kipas angin	7 buah	Baik
17	Filing cabinet	150 buah	140 baik, 10 kurang baik
18	Sofa tamu	1 set	Baik
19	Kursi kayu	-	-
20	Kursi putar abu-abu	4 buah	Baik
21	Aula nikah	1 buah	Baik
22	Toilet	4 buah	Baik

Sumber : KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

Dalam memberikan pelayanan yang nyaman terhadap masyarakat yang melakukan pernikahan dan keperluan lainnya Kantor Urusan Agama kecamatan siak menyediakan beberapa fasilitas yang dirincikan diatas, namun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat KUA mengatakan bahwa mereka memiliki kendala beberapa fasilitas seperti laptop yang hanya satu yang digunakan oleh kepala KUA dan sekretaris sehingga pegawai yang lainnya mereka menggunakan laptop pribadi seperti penghulu dan lainnya.

Dari hasil observasi peneliti juga melihat bahwa untuk ruang tunggu hanya tersedia sofa satu set untuk tamu yang datang mengurus administrasi di KUA, namun dilihat dari kesesuaian antara orang yang datang dengan kurangnya kursi tunggu membuat masyarakat menunggu diluar maupun diparkiran, dalam satu hari orang menikah 3 sampai 5 orang yang mengurus pernikahan dan belum termasuk masyarakat yang memerlukan pelayanan informasi haji, perwakafan, duplikan akta nikah, legalisir akta nikah, rekomendasi nikah, penentuan arah kiblat, zakat dan sadakah, petunjuk masuk islam, dan pengaduan kasus rumah tangga, ketidaktersediaan kursi tunggu membuat masyarakat berdiri dan menunggu di luar KUA.

Hal ini penulis buat untuk dijadikan salah satu permasalahan dalam penelitian ini sebagai perbandingan fasilitas ruang tunggu penulis membandingkan dengan Kantor Urusan Agama Bunga Raya dimana disana disediakan kursi tunggu tambahan untuk masyarakat menunggu bisa kita lihat pada bagian lampiran, dikarenakan ini bisa menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di KUA sehingga membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama.

Selain itu untuk mewujudkan birokrasi yang professional Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak yang baik adalah dengan menerapkan Standar Oprasional Pelayanan Kecamatan Siak (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Hal ini dianggap penting karena Standar Oprasional adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsinya, SOP juga merupakan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan prosedur sesuai dengan tata kerja, adapun standar pelayanan kantor urusan agama (KUA) kecamatan siak sebagai berikut:

**Table 1.4 : Standar Pelayanan Dan Waktu Yang Diperlukan Dalam Mengurus Pelayanan Di KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

No	Jenis Pelayanan	Lama Waktu
1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Nikah Rujuk (Nr) 1. Pelayanan Kehendak Nikah a. Pendaftaran Nikah b. Pemeriksaan persyaratan dari KUA	15 Menit 20 Menit

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Menentukan waktu Nikah</li> <li>d. Pengumuman Kehendak Nikah</li> <li>e. Penasehat Perkawinan</li> <li>f. Penulisan Akta Nikah (N)</li> <li>g. Penulisan Kutipan Nikah (N)</li> <li>h. Pelaksanaan Akad Nikah</li> <li>i. Pemberian Buku Nikah</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Rekomendasi Nikah</li> <li>3. Duplikat Kutipan Buku Nikah</li> <li>4. Legalisir Buku Nikah</li> <li>5. Konsultasi Masalah Rumah Tangga</li> </ul>	<p>Minimal 10 Hari Kerja</p> <p>30 Menit</p> <p>15 Menit</p> <p>20 Menit</p> <p>30 Menit s/d 1 Jam</p> <p>2 Menit</p> <p>10 Menit</p> <p>10 Menit</p> <p>5 Menit</p> <p>30 Menit s/d 1 Jam</p>
2	<p>Pelayanan Keluarga Sakinah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pendataan Keluarga Sakinah Setiap Desa</li> <li>2. Orientasi Pembinaan Keluarga Sakinah</li> <li>3. Pemilihan Keluarga Sakinah Teladan Tingkat Kecamatan</li> <li>4. Sosialisasi Keluarga Sakinah</li> </ul>	<p>2 Bulan</p> <p>1 × / Tahun</p> <p>1 × / Tahun</p> <p>4 × / Tahun</p>
3	<p>Pelayanan Bidang Waqaf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Perwakafan</li> <li>2. Pembuatan Akta Ikrar Wakaf</li> <li>3. Pengusulan Sertifikat Tanah Wakaf</li> </ul>	<p>20 Menit</p> <p>1 Minggu</p> <p>Setiap Saat</p>
4	<p>Pelayanan Rumah Ibadah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Pendirian Rumah Ibadah</li> <li>2. Pembuatan Rumah Ibadah</li> <li>3. Pembinaan Pengelolaan Rumah Ibadah</li> </ul>	<p>30 Menit</p> <p>1 × / Tahun</p> <p>1 × / Tahun</p>
5	<p>Pelayanan Ibadah Dan Social Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Ibadah Zakat</li> <li>2. Penghitungan Harta Zakat</li> <li>3. Konsultasi Produk Halal</li> <li>4. Rekomendasi Labelisasi Produk Halal</li> <li>5. Pendataan Home Industry</li> <li>6. Konsultasi Badan Kurban</li> <li>7. Update Anak Yatim Dan Jompo</li> <li>8. Konsultasi Tentang Ibadah Haji</li> <li>9. Konsultasi Alur Layanan Haji Indonesia</li> <li>10. Pembinaan Organisasi Social Keagamaan</li> </ul>	<p>30 Menit</p> <p>1 Jam</p> <p>30 Menit</p> <p>10 Menit</p> <p>1 × / Tahun</p> <p>20 Menit</p> <p>1 × / Tahun</p> <p>30 Menit</p> <p>10 Menit</p> <p>1 × / Tahun</p>

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak 2021

Untuk waktu pelayanan yang dibutuhkan KUA untuk mengurus semua pelayanan pernikahan dibutuhkan waktu 15 hari kerja dari hari pengurusan sampai dengan selesai, Dengan adanya oprasional prosedur administrasi seperti ini pelayanan dapat berjalan dengan baik dan teratur. Dan apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Standar Oprasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih meningkat dan professional, capat dan mudah.

Adapun penelitian yang penulis fokuskan pada bidang pengurusan surat nikah, penulis juga menyajikan standar oprasionol pengurusan administrasi nikah dari awal pengurusan hingga pengantin mendapatkan buku nikah dari segi waktu pengurusan dan alur pengurusan yang harus pengantin lalui sebagai berikut

**Tabel 1.5 : Standar Pelayanan Dan Waktu Yang Diperlukan Khusus Pengurusan Surat Nikah Di KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

No	Jenis Pelayanan	Waktu
1	Pendaftaran Nikah dan pengisian formulir	15 menit
2	Melengkapi persyaratan dari KUA	-
3	Pemeriksaan persyaratan berkas oleh pihak KUA	20 menit
4	Pengantin menentukan waktu pernikahan	-
5	Pelaksanaan BP4	2 hari
6	Membayar administrasi	10 menit
7	Pengumuman kehendak nikah	10 hari kerja
8	Penasehat Perkawinan	30 menit

9	Penulisan kutipan nikah	20 menit
10	Penulisan Akta nikah	30 menit
11	Pelaksanaan akad	1 jam s/d 2 jam
12	Pemberian buku nikah	2 menit
Jumlah waktu pelayanan		15 hari

*Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak 2021*

Dari keterangan diatas ya itu calon pengantin pada hari pertama melakukan pendaftaran nikan dan pengisian formulir nikah dimana pada formulir nikah tersebut tertulis syarat-syarat yang harus dipenuhi, lalu jika sudah terpenuhi persyaratan tersebut pengantin datang lagi di hari kedua membawa semua persyaratan dan menyerahkan kepada administrasi, lalu pihak KUA mengecek semua persyaratan yang telah di berikan pengecekan tersebut dibutuhkan waktu 20 menit setelah itu pihak KUA akan menanyakan kehendak nikah kepada pengantin, setelah memeriksa dan mengetahui tanggal pernikahan pihak KUA mengatur waktu untuk pengantin melakukan pelaksanaan BINWIN yang dilaksanakan oleh BP4 kecamatan siak yang dilaksanakan dikoto gasib grub rayon 1, setelah pengantin melaksanakan kegiatan BINWIN selama 2 hari tersebut pengantin akan mendapatkan sertifikat pernikahan lalu pengantin menyerahkan kepada KUA dan membayar biaya administrasi jika menikah di KUA dikenakan biaya Rp.600.000 untuk menikah di KUA hanya biaya kebersihan yang seikhlasnya, setelah melakukan pembayaran dan semua sayarat dipenuhi, pengantin menunggu pengumuman kehendak nikah selama 10 hari kekerja setelah itu pengantin datang ke KUA untuk melaksnakan akad nikah, dimana pada hari itu

penghulu akan mencatat dan mengutip akta nikah dan pemberian nasehat perkawinan kepada pengantin setelah itu pengulu memberikan buku nikah.

Dari penjelasan diatas jika sudah tersedia oprasional prosedur administrasi tatapi tidak sesuai dengan yang seharusnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu instansi, seperti halnya pada KUA kecamatan siak masih ditemukannya ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan KUA siak seperti tidak tepatnya waktu penyelesaian buku nikah yang seharusnya mereka dapatkan pada hari akad mereka menikah, tetapi merka ada yang harus menunggu 3 sampai satu minggu untuk mendapatkan buku nikah dengan alasan buku nikah sedang diproses yang mengharuskan mereka menunggu hal ini juga dikarenakan banyak masyarakat yang menikah . dengan hal tersebut penulis juga menyajikan data jumlah masyarakat yang menikah setiap tahunnya selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table 1.6 : Jumlah Masyarakat Yang Menikah Pada Setiap Kelurahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Tahun 2018-2020**

NO	DESA KELURAHAN	2018	2019	2020
1	Kelurahan kampung Dalam	29	33	50
2	Kelurahan Kampung Rempak	15	13	50
3	Kampung Suak Lanjut	26	42	16
4	Kampung Langkai	18	20	23
5	Kampung Buatan Besar	24	10	14
6	Kampung Rawang Air Putih	28	21	3
7	Kampung Merempan Hulu	15	17	

				14
8	Kampung Tumang	30	29	38
Jumlah		185	185	209

Sumber : KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat yang menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan siak Kabupaten Siak selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2018 berjumlah 185 orang, tahun 2019 berjumlah 185 orang, dan tahun 2020 berjumlah 209 orang.

Adapun jumlah pasangan pengantin yang terlambat diberi buku nikah karena beberapa hal dari tahun 2019-2020 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.7 : Jumlah Pasangan Menikah Yang Telat Diberi Buku Nikah Setelah Akad Tahun 2019-2020**

No	Tahun	Jumlah Pasangan Menikah	Jumlah Pasangan Menikah Yang Telat Diberi Buku Nikah
1	2019	185	6
2	2020	209	10

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2019-2020

Dari data diatas dapat kita ketahui jumlah pasangan pengantin yang mengalami keterlambatan dalam pemberian buku nikah dikarenakan beberapa hal menurut keterangan bapak Norkholes, S.Ag selaku penghulu beliau mengatakan alasan kenapa bisa terjadi keterlambatan dalam pemberian buku nikah dikarenakan buku nikah yang mengalami keterlambatan dari pusat ke KUA

kecamatan sedangkan pengantin yang menikah meningkat, lalu ada juga buku nikah yang sengaja tidak diberikan kepada pengantin dikarena pasangan pengantin belum memenuhi syarat-syarat nikah dikua seperti mengikuti BINWIN yang diselenggarakan oleh Bp4 kecamatan yang wajib diikuti oleh seluruh pengantin.

Selain itu penulis juga sajikan data nama-nama masyarakat yang menikah di KUA siak tiga bulan terakhir pada tahun 2021 sebagai berikut :

**Tabel 1.8 : Nama - Nama Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Surat Nikah Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak Dari Bulan april Sampai Bulan juni Tahun 2021**

N O	PERISTIWA NIKAH (Bulan)	NAMA PENGANTIN	
		Pria	Wanita
1.	April 2021 7 pasang	1.Risto Ali Wibisono	1. Hayatun Nufus
		2. Dimas Aditya Sanjaya	2. Sukma Larasati
		3. Jumadi	3. Supati
		4. Mardiansyah Sinaga	4. Lhutfiah Nur Putri
		5. Ramli	5. Hajimah
		6. Jupra	6. Jebi Ayu Aplinda
		7. Deswandri	7. Yuni Apriliani
2.	Mei 2021 13 pasang	8. Yayan Wahyudi	8.Serlly Ofianti
		9. Hasanul Arifin	9. Nur Afni
		10. Ahmad Abdulah	10. Sardewi
		11. Soni Faisal	11. Sonia Monesa
		12. Assarudin	12.Khairani Nst
		13. Juanda Ferdiansyah	13. Zulka Angraini
		14. Tri Ardi Rianto	14. Ira Surnia
		15. Wan Valen	15.Tania Shafera
		16. Muklis	16. Uswatun Hasanah
		17. Nency Andrilis	17. Nova Triana
		18. Dafid Putra Caniago	18. Erna Wati
		19. Yogi Trinugroho	19. Puja Novianti
		20. Suwargi	20. Andayani
		21. Adi Sumbari	21. Gita Silvianita
		22. Ersanu Puji Hadirat	22. Eva Noerholifah
		23. Amerudin	23. Hertina
		24. M. Sutiawan Multi	24. Siti Nurhalisa
		25. Suparjo	25. Sulasmiwati

3.	Juni 2021 15 Pasang	26. Safri	26. Mirani
		27. Jemunah Efendi	27. Sariem
		28. Firnando	28. Desty Dewitasari
		29. Subandi	29. Rumana
		30. Febri Adryan	30. Wilona Syafitri
		31. Kanim	31. Khairunisyah
		32. Andi Pradana	32. Nelsi Afrilani
		33. Andi Lala	33. Srifini
		34. Gilang Lazuardi	34. Novia Ardhana
		35.M. Nurul Azri	35. Fitri Hidayu
Total : 35 Pasang			

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

Adapun dalam memberikan pelayanan kantor urusan agama kecamatan siak kabupaten siak mempunyai standart oprasional pelayanan yang ditetapkan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 1.9 : Waktu Oprasional Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.**

No	Waktu Oprasional Pelayanan Nikah	
1	Waktu	Senin s/d Kamis pukul 08.00 – 16.00 Istirahat 11.30 -12.30 Jumat 08.00-16.30
2	Persyaratan	- Cantin melengkapi persyaratan nikah - Catin harus mengikuti BINWIN (bimbingan perkawinan)
3	Jangka waktu penyelesaian	7-10 hari kerja
4	Biaya nikah -KUA -luar KUA	Rp. 0,00 Rp. 600,000
		Wajib BINWIN Rp. 300.000/pasang

Sumber : modifikasi penulis 2021

Dari hasil wawancara bersama bapak Nurkholes. S.Ag selaku penghulu dan orang yang terlibat dalam pelaksanaan BP4 KUA Siak mengenai persyaratan, kendala dan biaya nikah di KUA Siak, beliau mengatakan bahwa :

*“untuk persyaratan nikah di KUA catin diwajibkan mengikuti BINWIN (bimbingan perkawinan) yang di lakukan oleh B4 kecamatan yaitu kegiatan nasehat perkawinan selama 2 hari 8 jam perhari untuk KUA kecamatan siak mengikuti mumpura, dayun dan koto gasib masuk dalam grub rayon 1 harus melaksanakan BINWIN yang dilaksanakan di koto gasib, adapun kendalanya karena BINWIN dilaksanakan 2 hari jadi ada sebagian calon pengantin yang tidak bisa mengikuti BINWIN dikarenakan kesibukan berkeja yang tidak bisa ditinggalkan”. (wawancara : senin, 26 juli 2021, pukul 08:23 wib)*

*“kalau untuk kendala pelayanan lainnya tidak terlalu banyak mungkin dari segi data seperti akte, KTP dan KK ada yang tidak sinkron untuk menyikapinya kami menggunakan data yang sudah elektronik seperti KTP dan KK. Untuk pembuatan buku nikah memakan waktu 10 hari kerja sebelum akad nikah jika sudah melangkapi semua persyaratan lalu ijab dan kobul kita langsung memberikan buku nikah nya dan kami juga memberikan kartu nikah”. (wawancara : senin, 26 juni 2021, pukul 08:23 wib)*

Dari hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa untuk pelayanan prosedur nikah di KUA kecamatan siak kabupaten siak telah berusaha memenuhi standar pelayanan yang seharusnya, mereka juga memberikan kebijakan pada catin yang belum bisa memenuhi persyaratan nikah yang seharusnya, mereka tetap bisa menikah dengan sah di KUA dengan syarat dan ketemtuan yang berlaku, lalu pihak KUA mereka mejelaskan untuk penundaan pemberian buku nikah itu jika catin belum memenuhi persyaratan administrasi nikah yang berlaku seperti BINWIN dan surat lainnya.

Adapun mekanisme prosedur pengurusan surat nikah pada KUA kecamatan siak kabupaten siak dapat dilihat pada gambar berikut:



Kantor Urusan Agama mempunyai alur pelayanan Nikah dan Rujuk yaitu adanya calon pengantin yang ingin menikah, untuk mengajukan berkas syarat-syarat ke KUA mereka harus terlebih dahulu mengurus surat pengantar nikah yang dibuat oleh RT/RW, lalu mereka harus membawa surat pengantar Nikah itu ke Kantor Kelurahan/ desa setempat untuk melanjutkan mengurus surat-surat yang akan dibawa ke KUA, setelah itu Calon pengantin membawa berkas-berkas yang sudah dibuat oleh kelurahan ke KUA kecamatan untuk mengurus surat rekomendasi nikah jika ingin menikah diluar KUA kecamatan, dan jika tidak ingin menikah diluar kecamatan maka calon pengantin langsung melakukan pendaftaran nikah ditempat mereka akan melangsungkan pernikahan, lalu mereka di KUA tersebut akan ditanyai ingin melakukan akad nikah di kantor atau diluar Kantor KUA, jika mereka ingin melakukan akad diluar kantor KUA mereka dikenakan biaya PNBPN yang harus dibayar Rp.600.000 dimana pernikahan dilakukan diluar kantor KUA, namun jika melakukan akad nikah di kantor KUA tidak dikenakan biaya sesuai dengan peraturan Pemerintah No 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, setelah mereka melakukan pemilihan tersebut pihak KUA Kecamatan akan memeriksa data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah mereka, lalu dilaksanakan akad nikah dan menyerahkan buku nikah.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak memiliki Semboyan atau Moto Kerja KUA Kecamatan Siak yang disebut dengan "SAKINAH" merupakan singkatan dari

Santun, Amanah, Kreatif, Inovatif, Normatif, Aspiratif, Dan Hasil Guna yang diterapkan bagi seluruh karyawan yang berkerja di KUA Siak .

Kantor Urusan Agama juga memiliki Visi Misi yang tertulis besar dalam Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak:

Visi : Unggul dalam pelayanan dibidang Urusan Agama Islam Di Wilayah Kecamatan Sik

Misi :

1. Meningkatkan Kualitas SDM untuk menunjang system pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat
2. Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk yng tepat aturan, tepat waktu dan akurat dalam data
3. Meningkatkan pelayanan dan pembinaan zakat dan wakaf
4. Meningkatkan hubungan dan bimbingan kemasyarakatan

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetepkan memang menjadi bagian yang perlu diamati, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat , demikian juga dengan KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak yang merupakan ujung tombak pertama bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan keagamaan. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak lepas dari permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan yang relative belum memuaskan.

Hasil observasi yang peneliti lihat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kabupaten Siak, yang penulis lihat memiliki masalah mengenai pelayanan publik terhadap masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan nikah di Kantor Urusan

Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, peneliti menemukan adanya beberapa masalah antara lain:

1. Masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan pada masyarakat, dan pegawai dinilai belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat dari segi waktu penyelesaian buku nikah di Kantor Urusan agama Kecamatan Siak
2. Kurangnya kenyamanan karena ruang tunggu terlalu sempit dan kurangnya kursi tunggu sehingga masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri .

Berdasarkan fenomena dan data yang saya tampilkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pasangan pengantin yang ingin menikah tiap tahunnya bertambah, hal tersebut bisa dijadikan acuan untuk KUA untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan UU atau Peraturan Pemerintah yang sudah ditetapkan, terlebih lagi ada masalah Dalam pembagian buku nikah yang terlambat diberikan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik atau timbul keinginan penulis untuk melakukan penelitian pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, Penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang masalah Pelayanan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, maka rumusan masalah penelitian ini

yaitu “**Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**” permasalahan pokok yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

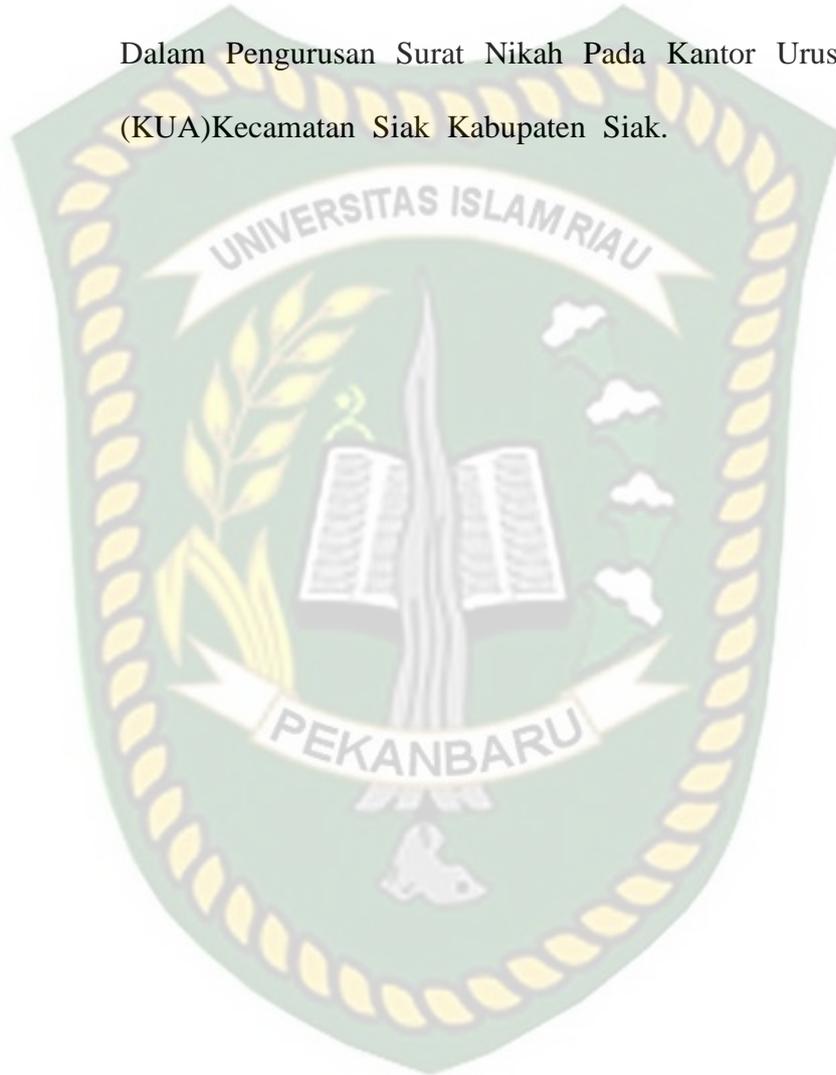
- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Pengurusan Surat Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak.
- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan dari Kualitas Pelayanan Publik pada pengurusan Surat Nikah Di Kantor Urusan agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- 1) Secara Teori
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan panduan dalam penelitian-penelitian selanjutnya sesuai dengan topik yang dibahas.
- 2) Secara Praktis
  - a. Secara Praktis penelitian ini sebagai sumbangan dan informasi kepada pihak yang berkepentingan tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

- 3) Secara Akademis

- a. Secara akademis Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan serta memperdalam pengetahuan peneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA)Kecamatan Siak Kabupaten Siak.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN

#### A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis mengutip beberapa pendapat para ahli dan teori yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Hal ini dimaksud untuk memudahkan penelitian untuk memecah permasalahan dan akan menjadi landasan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian yang akan dihubungkan pada permasalahan.

##### 1. Konsep Administrasi

Konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Konsep administrasi yang diidentikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, dalam studi administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Dalam konteks ini konsep administrasi diartikan sebagai rangkaian ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

Administrasi dikatakan tergolong sebagai salah satu cabang ilmu social, karena objek penelidikannya sama, yaitu manusia. Hanya saja administrasi berfokus pada pembuatan atau tindakan manusia, disebut kegiatan (orang-orang) dalam kelompok yang berkerjasama untuk mencapai

tujuan bersama. Oleh karena itu, dalam pengertian luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan (orang-orang) dalam kelompok yang berkerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian dalam administrasi terdapat unsur orang, yakni minimal terdapat dua orang atau lebih, unsur kerja sama, unsur kegiatan, dan unsur tujuan. (Beddy,2017:7)

Dalam bukunya beddy juga menuliskan pengertian administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, surat-menyurat, ketik-menetik, korespondensi dan kegiatan ke tata usaha lainnya yang sengaja dibuat dan dibutuhkan sebagai suatu informasi atau data-data yang diperlukan. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Sementara itu menurut Sondang P.Siagian (2004:2) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Hadari Nawawi dalam Siagian (2004:3) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pendapat diatas para pakar administrasi, dapat disimpulkan bahwa administrasi dapat dilihat dari 3 sudut pandang pemahaman, yaitu sebagai proses, fungsi, dan kepranataan ( institusi atau lembaga)

- A. Proses, adalah merupakan keseluruhan urutan pelaksanaan yang di disain, yaitu dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, pengkoordinasian, penggerakan atau kepemimpinan, pengawasan, dan evaluasi serta sampai pada proses pencapaian tujuan.
- B. Fungsi, adalah keseluruhan kegiatan (aktivitas) yang dibentuk oleh bebrapa fungsi pokok dan mau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau kelompok yang berada dalam organisasi.
- C. Lembaga, administrasi dilihat dari aspek kepranataan adalah sebagai tata cara atau prosedur yang telah diciptakan secara resmi untuk mengatur hubungan kerja sama manusia yang berkelompok dalam suatu kelompok dan dinamakan pranata atau lembaga.

Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa administrasi bukan hanya kegiatan yang kecil atau sempit yang hanya kegiatan tata usaha saja melainkan administrasi sudah luas dalam prakteknya yang mengacu pada proses kerjasama dalam mencapai tujuan bersama dengan menggunakan segala upaya sumber daya yang ada.

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas resionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian (2016:2) dalam bukunya bahwa ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. *Pertama*, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. *Kedua*, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia

atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. *Ketiga*, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradapan manusia, tegasnya administrasi sebagai seni merupakan fenomena sosial.

Administrasi sebagai proses, telah disinggung dimuka bahwa proses adalah sesuatu, dalam hal ini administrasi adalah karena adanya unsur-unsur tertentu yang menjadikan adanya sesuatu itu, unsur-unsur atau bagian-bagian yang mutlak dari administrasi ialah

- (1) Dua orang manusia atau lebih,
- (2) Tujuan,
- (3) Tugas yang hendak dilaksanakan, serta
- (4) Sarana dan peasarana tertentu.

Selain itu administrasi memiliki sumberdaya-sumberdaya yang dibutuhkan menurut Atmosudirdjo dalam Zulkifli (2009;13) sumberdayanya yaitu: manusia (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara-teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy*), dan waktu (*time*).

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah salah satu unsur terpenting bagi kelompok orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pembagian atau pengelompokan orang dan tugas-tugasnya, ada banyak ahli yang mengemukakan pendapat mereka

tentang organisasi. Salah satunya adalah menurut zulkifli (2009;34-35) konsep organisasi adalah sebagai wadah pelaksanaan kerjasama sejumlah personil, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang, dan tanggungjawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Menurut siagian (2015;139) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang /sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian di atas menurut siagian (2008;96) hakikat organisasi itu dilihat dari sudut pandang : pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai suatu proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi. Hubungan informal antara anggota organisasi tidak diatur dalam peraturan secara legal melalui bentuk terstruktur melainkan didasarkan pada beberapa sifat nya oleh siagian (2008;96)

- a. Hubungan yang didasarkan pada personal relation
- b. Kesamaan keahlian para anggota organisasi
- c. Kesamaan kepentingan dalam organisasi
- d. Kesamaan minat dalam kegiatan-kegiatan di luar organisasi seperti olahraga, koperasi, dan lain-lain.

Berikutnya ialah prinsip organisasi menurut siagian (2008;87) yaitu :

- a. Terdapat tujuan yang jelas
- b. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang di dalam organisasi
- c. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
- d. Adanya kesatuan arah
- e. Adanya kesatuan perintah
- f. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggungjawab seseorang
- g. Adanya pembagian tugas
- h. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
- i. Pola dasar organisasi harus relative permanen
- j. Adanya jaminan jabatan
- k. Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberi
- l. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Selain prinsip-prinsip itu, organisasi juga memiliki beberapa bentuk, ini disebabkan karena organisasi harus bias menyesuaikan diri dengan sifat dinamisnya masyarakat, khususnya lingkungan sekitar organisasi yang akan dilaksanakan yang tidak mampu di perembangkan, atau bahkan ditahan sesuai keinginan. Akhirnya organisasi itu ada untuk mencapai sesuatu dan sesuatu itu merupakan tujuan, dan tujuan tersebut biasanya tidak bisa dicapai oleh individu-individu yang berkerja sendiri, atau jika mungkin hal tersebut dicapai secara efisien melalui usaha kelompok (Robbins, 1990;5).

Menurut Robbins (1990;4) organisasi adalah kesatuan (*entuty*) social yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, yang berkerja atas dasar yang relative terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sejumlah tujuan.

Dari berbagai pengertian organisasi menurut para ahli di atas, dapat dipahami bahwa organisasi adalah suatu wadah atau tempat untuk melaksanakan serangkaian proses kerjasama dari orang-orang yang berada didalamnya, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

### **3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam Indrasatuti (2017;1) bila diuraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan dan mendorong SDM untuk berkerja sebagai patner dalam mencapai kesuksesan perusahaan atau organisasi dimasa sekarang dan masa yang akan datang. Disamping itu dapat dikatakan pengertian manajemen Sumber Daya Manusia, adalah suatu cara bagaimana mengatur hhubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang dimanaje oleh para professional SDM dan Manajer sehingga 5 M dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) perusahaan atau organisasi.

Konsep manajemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumberdaya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (1993;14). Menurutnya, manajemen suatu konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa pergerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai.

Untuk mencapai tujuan diperlukan kerjasama secara kuat yang dipengaruhi oleh aktivitas manajemen dari organisasi dan itu berarti pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh manajer atau pimpinan organisasi. Ini menjadi satu tanda bahwa memahami dan mempelajari manajemen adalah penting untuk semua orang, karena mempunyai dampak yang besar dan meningkatkan pada kehidupan kerjasama manusia (Silalahi. 2002;13).

Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi, sedangkan lokusnya adalah berbagai bentuk dan jenis organisai. Keduanya sama-sama memandang manusia sebagai sumberdaya strategis setiap organisai. Oleh karena itu, setiap fungsi manajemen umumnya tertuju kepada peranan sumber daya manusia sebagai penguna dan pengelola sumberdaya lainya yang dimiliki organisasi.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli. 2005;28) manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

George R. Terry (dalam Zulkifli, 2009;18) mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planning, organizing, actuating, controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Hasibuan (2006;255) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Fungsi manajemen adalah unsur-unsur dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh administrator atau manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut Paul Hersey dan Ken Blanchard (1995:4) dalam Baddy mengatakan bahwa seluruh fungsi itu relevan dengan setiap jenis organisasi atau level manajemen.

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

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

Menurut Mutiara S. Pangabean manajemen sumber daya manusia adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pemimpin

dan pengadilan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompetensi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut A. F. Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk di tempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi yang memerlukannya.

#### **4. Konsep Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain dan bersifat tidak kasat mata serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan salah satu produk organisasi berupa jasa, sehingga pada dasarnya pelayanan tidak kasat mata, diraba, dan dimiliki, melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibeli, atau disewa. Sekalipun demikian dalam kehidupan organisasi fungsi organisasi lainnya. Hal ini karena fungsi pelayanan sangat berpotensi dalam menentukan kelanggengan, perkembangan, dan keunggulan bersaing organisasi dimasa yang akan datang.

Menurut Sarundadjang (2005;317) konsep pelayanan publik antara publik(masyarakat) dan pelayanan publik (lembaga birokrasi pemerintah) kerangka pelaksanaan system pemerintah daerah depan, maka pada dasarnya pada atas hubungan timbak balik yang saling menguntungkan (mutual) dalam hal benefit social, sehingga dapat saja disebut sebagai

konsep publik service yang mengakomodasi berbagai kepentingan publik sebagai hak dasar dari pemerintahan.

Adapun pelayanan publik menurut Sinambela (2011;6) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

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

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Sedangkan arti pelayanan menurut Thoha (Hardiansyah,2018;20) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Djaenuri (1998;15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintah mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu (1998;15) yang mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Menurut Hardiansyah (2011;12) pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan menurut AG. Subarsono (Dwiyanto,2005;141) adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta KTP, seperti akta nikah, akta kelahiran, sertifikat.

Kemudian menurut Kumortomo dalam Dwiyanto (2008;95) bahwa setiap warga negara tidak akan bisa menghindar dari hubungan dan berintegritas dengan birokrasi pemerintah sebagai unsur pelayanan.

Menurut Moenir (2010;12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi “Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal terciptanya kepuasan dan keberhasilan” (LAN,2004). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari suatu Negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh LAN (2004) dalam Hardiyansyah diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Desa dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik atau umum menurut LAN (2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan atau publik servis memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2000;19).

## 5. Konsep Kualitas Pelayanan

Dari penjelasan manajemen yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli maka terlihatlah dengan jelas bahwa untuk terlaksananya pencapaian tujuan

suatu organisasi tidak terlepas dari fungsi-fungsi manajemen. Yang menjadi permasalahan pada pembahasan ini adalah salah satu fungsi organisasi manajemen yaitu pelayanan. Pada penelitian ini membahas kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan.

Konsep kualitas bersifat relative, karena penilaian penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004) dalam Hardiansyah pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Norman dalam Hardiyansyah (2018:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dengan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pengertian kualitas lebih luas

dikatakan oleh Daviddow & Uttal yaitu “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan”. Kolter (1997:49) mengatakan bahwa “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari satu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Groetsh & Davis (hardiansyah,2018:49) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Menurut Sampara mengemukakan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Sedangkan menurut, Sinambela dkk. (2006:49) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Menurut Goetsch & Davis, Kualitas pelayanan adalah merupakan proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ia juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:54), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan termasuk didalam waktu untuk menunggu seberapa lama pelaksanaan pelayanan dari awal sampai diselesaikan.

2. Akurasi pelayanan,

Akurasi pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen

3. Sopan santun dan keramahan

Sopan santun dan keramahan yaitu sikap dan perilaku pet ugas Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati ketika memberikan pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu rasa nyaman dalam memperoleh kenyamanan yang di berikan pelayanan oleh staf yang ada di kantor KUA tersebut. seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lainnya

Menurut pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1996 : 70), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personol dan bahan komunikasi.
2. *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.
3. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Selanjutnya menurut Kotler (dalam Supranto, 1994:561) terdapat lima determian kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan kaeyawan serta kemampuan meraka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari pendapat diatas yang dikemukakan oleh Parausman, dan Kotler, terdapat dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dengam mengabungkan dua pendapat tersebut dan dapat dirumuskan menjadi : (1) sarana pelayan dalam menunjang pemberian pelayanan, (2) keandalan terhadap meteode system pelayanan yang efektif dan efisien, (3) jaminan akan kemanan dan privasi terhadap produk pelayanan, (4) harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil, (5) empati atau

tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.



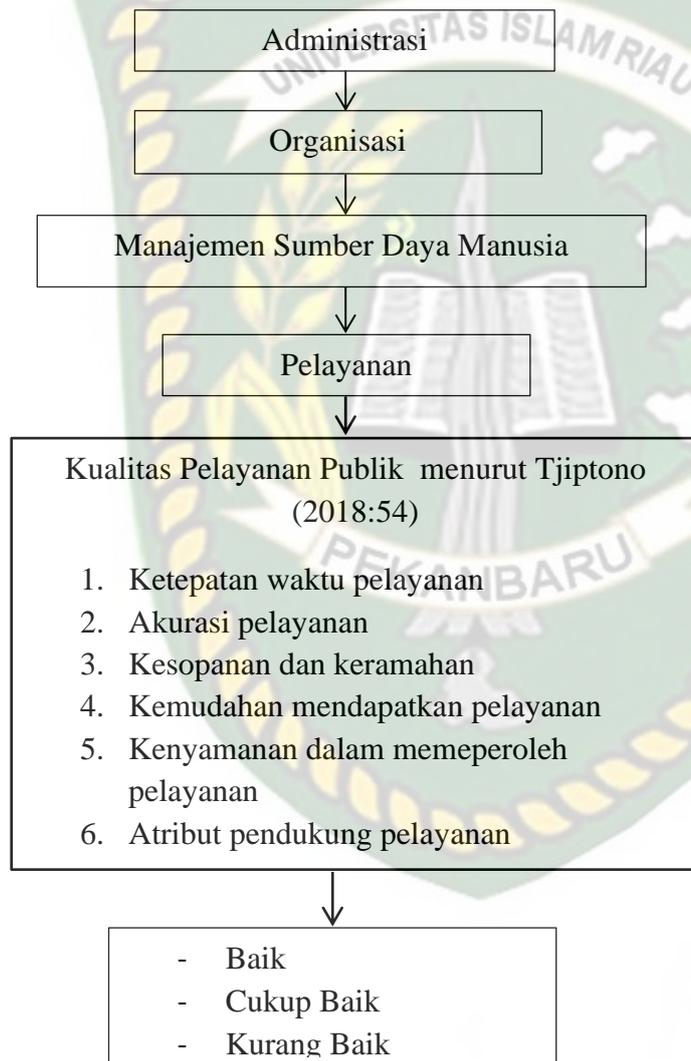
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## B. Kerangka Pikir

Adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada skema berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak**



Sumber : Modifikasi Peneliti, 2021

### C. Konsep Oprasional

Guna menghindari terjadinya kesalahan penafsiran tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis oprasionalkan beberapa konsep antara lain :

1. Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Organisasi adalah salah satu unsur terpenting bagi sekelompok orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pembagian atau pengelompokan orang dan tugas-tugasnya, mereka terikat secara formal dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat atasan dan bawahan.
3. Konsep manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai seni seni dan ilmu yang membahas tentang suatu aktivitas perencanaan, pengorganisaian, pelayanan dan pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan dan dimiliki oleh suatu organisasi.
4. Konsep pelayanan publik adalah jasa pengurusan suatu keperluan yang disediakan oleh organisasi terhadap masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu produk organisasi berupa jasa, sehingga pada dasarnya pelayanan tidak kasat mata, diraba, dan dimiliki, melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibeli, atau disewa.

Sekalipun demikian dalam kehidupan organisasi fungsi organisasi lainnya. Hal ini karena fungsi pelayanan sangat berpotensi dalam menentukan kelanggengan, perkembangan, dan keunggulan bersaing organisasi dimasa yang akan datang.

5. Konsep kualitas pelayanan bersifat relative, karena penilaian penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.
6. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalam waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
7. Akurasi pelayanan, yaitu Akurasi pelayanan yaitu meminimalkan dalam pelayanan maupun transaksi kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen.
8. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
9. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

10. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.
11. Atribut Pendukung pelayanan yaitu seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lainnya.

#### D. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variable dengan empat indikator, maka dilakukan operasional variable yang tertuang pada tabel dibawah ini:

**Table II. 1 : Konsep Oprasionalisasi Variabel Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Konsep	Variable	Indikator	Item Penilaian	Skala Penilaian
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. (Tijptono.	Kualitas pelayanan dalam prosedur Nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten siak.	1. Ketepatan waktu pelayanan  2. Akurasi Pelayanan	1. Pelayanan Dari Segi Waktu Tunggu dan penyelesaian 2. Produk pelayanan diterima tepat waktu 3. Kejelasan waktu tertunda  1. Tepat tidak ada kesalahan dalam pelayanan 2. Cermat dan	- Baik - Cukup Baik - Kurang Baik          - Baik - Cukup Baik - Kurang Baik

2018 ; 54 )			teliti 3. Transparansi biaya nikah	
		3. Kesopanan dan Keramahan	1. Sikap dan perilaku pegawai 2. Keramahan pegawai 3. Komunikasi dan Bahasanya mudah di pahami	- Baik - Cukup Baik - Kurang Baik
		4. Kemudahan mendapatkan pelayanan	1. Memberikan arahan prosedur 2. kesederhanaan pelayanan 3. Jumlah Pegawai	- Baik - Cukup Baik - Kurang Baik
		5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	1. Penyediaan Ruang tunggu 2. Memiliki standar kenyamanan 3. Tempat Parkir	- Baik - Cukup Baik - Kurang Baik
		6. Atribut pendukung pelayanan	1. Kelengkapan Fasilitas Kipas Angina Atau AC 2. Kebersihan	- Baik - Cukup Baik - Kurang Baik Baik

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

			Seluruh Ruang 3. Ketersediaan Tempat Parkir	
--	--	--	--	--

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2021

### E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variable dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 kategori yaitu: Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan presentase, dengan terlebih dahulu menetapkan ukuran untuk penilaian setiap indikator.

#### Ukuran Variable

Baik : Apabila semua indikator terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah berada pada ukuran lebih besar dari 76% - 100% jawaban responden

Cukup Baik : Apabila semua indikator terhadap terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah berada pada ukuran 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila semua indikator terhadap terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah berada pada ukuran lebih kecil dari 1% - 33%

Untuk pengukuran dalam indikator terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, ditetapkanlah ukuran sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.

2. Akurasi pelayanan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.

3. Kesopanan dan keramahan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.

5. Kenyamanan dalam memeproleh pelayanan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.

6. Atribut pendukung pelayanan

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

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variable penelitian dalam rentang presentase 0%-32%.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kuantitatif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan dengan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum ataupun generalisasi yang bertujuan untuk menganalisis data. Sugiyono (2015;147).

Metode penelitian kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2015; 14).

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian penulis mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan untuk menilai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis menggunakan cara wawancara, quiesioner dan observasi lapangan. Dimana data dan informasi yang diperoleh dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan di KUA Siak.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Provinsi Riau tepatnya di Kabupaten Siak, penelitian ini dilakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak desa kampung dalam RT/RW 017/005 jln. Sulthan Muzafarsyah Siak Sri Indrapura.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2005:90).

Sebagai populasi dalam penelitian kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah pada kantor urusan agama kecamatan Siak Kabupaten Siak yaitu orang-orang yang dikatakan sebagai responden dan orang yang terlibat dalam pengurusan administrasi nikah yang bersedia memberikan informasi yang relevan kepada peneliti.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sujatweni (1014:65) Sampel pada penelitian ini sebagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti yang terdiri dari kepala KUA, Penghulu, Ketatausahaan dan Kerumah tanggaan dan Kemudian Masyarakat yang melakukan pernikahan pada 3

bulan terakhir untuk dijadikan sampel. Untuk penarikan sampel menggunakan teknik *sensus*.

**Tabel III.1: Jumlah Populasi dan Sampel penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

No	Nama Responden	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala KUA	1	1	100%
2	Penghulu	1	1	100%
3	Tata Usaha dan Kerumah tanggaan	1	1	100%
6	Masyarakat	35	35	100%
Jumlah		38	38	100%

Sumber : KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

Untuk sampel diatas yang akan dijadikan responden untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sebanyak 3 orang yang terlibat dalam pengurusan surat nikah dimana terdiri dari Kepala Kantor Urusan Agama, Ketatausahaan, dan Penghulu dimana penghulu disini juga menjadi informen untuk mengetahui informasi mengenai pelaksanaan BP4. Sedangkan untuk masyarakat yang telah mengurus administrasi nikah teknik penarikan sampelnya menggunakan teknik sensus pada 3 bulan terakhir (april, mei dan juni) karena tidak begitu besar dan relative kecil masyarakat yang telah mengurus administrasi pada bulan itu.

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel yang akan dijadikan responden dilakukan dengan dua cara, yaitu untuk pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak menggunakan teknik *purposive sampling* karena penulis hanya melibatkan orang-orang yang terlibat dalam administrasi nikah pada kantor Urusan Agama, sedangkan untuk masyarakat yang telah mengurus administrasi nikah teknik penarikan sampelnya menggunakan teknik sensus karena tidak begitu besar dan relative kecil masyarakat yang telah mengurus administrasi nikah pada 3 bulan terakhir.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

a. Data Primer

Yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden terdiri dari identitas responden, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan serta hasil tanggapan responden tentang masalah yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan siak kabupaten siak.

b. Data Sekunder

Yaitu merupakan data serta informasi keterangan dari instansi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yang dapat berupa arsip, laporan, dan literature.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk dapat memperoleh informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian ini maka cara peneliti mengumpulkan data dengan teknik:

- a. Observasi Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian.
- b. Kuesioner Yaitu teknik pengumpulan data yang membuat daftar pertanyaan (angket) yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak
- c. Wawancara Yaitu melakukan Tanya jawab langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi guna melengkapi bahan yang di inginkan serta yang dianggap perlu dalam penelitian ini.
- d. Dokumentasi pada saat penelitian di lakukan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif Deskriptif, seluruh data yang di peroleh di kelompokkan dengan memeberikan betuk table, angket, persentase dan membandingkan dengan teori-teori, sehingga dapat menyimpulkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

### H. Jadwal Kegiatan Penelitian.

Jadwal waktu kegiatan penelitian yang dilakukan penulis dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.**

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2020-2021																							
		Maret-April				Mei - Juni				Juli– Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	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 Kuesioner								■																
5	Rekomendasi Survey									■	■	■	■												
6	Survey Lapangan												■												
7	Analisis Data													■	■	■	■								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																■	■	■	■	■				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																			■	■				
10	Ujian Konfrensi																				■	■	■	■	■
11	Revisi Skripsi																					■	■	■	■
12	Penggandaan																								■

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Ringkas dan Gambaran Umum Kabupaten Siak

Kabupaten siak menjadi bagian dari Negara Kesatuan Indonesia sejak tahun 1999, sebelumnya siak merupakan bagian dari kesultanan Siak Sri Indrapura. Pada saat itu kesultanan siak di pimpin oleh Sultan Syarif Kasim II yang merupakan sultan terakhir yang memimpin kerajaan tersebut. Sultan Syarif Kasim dimasa kepemimpinannya memutuskan untuk bergabung dengan Negara Kesatuan republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undnag No. 53 Tahun 1999 Siak resmi menjadi bagian Indonesia dengan mengganti statusnya menjadi kabupaten siak dengan ibukotanya Siak Sri Indrapura.

##### 1. Keadaan Geografis

Secara geografis kabupaten siak terletak pada koordinat 1016'30"-00 20'49" Lintang Utara dan 10054'21"102°10'59" Bujur Timur. Siak yang secara geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang bersebrangan negan Negara tetangga yang membuat Kabupaten siak juga termasuk dalam segitiga pertumbuhan (growth triangle) antara negra Indonesia, malaysia dan singapura.

Bentang alam kabupaten siak yang sebagian besar terdiri dari dataran rendah dibagian timur dan dataran tinggi dibagian barat. Pada dasar struktur tanahnya terdiri dari tanah pod solik merah kuning dan batuan *alluvial* serta tanah orgasonol ini subur untuk pengembangan pertanian, perkebunan dan perikanan,

daerah siak mempunyai iklim tropis dan mempunyai suhu udara antara 25°-32° Celsius, dengan kelembapan dan curah hujan yang cukup tinggi.

Kabupaten siak juga dikenal dengan sungai siaknya yang membelah wilayah kabupaten siak. Siak juga memiliki tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai siak juga dikenal dengan sungai terdalam di Indonesia sehingga memiliki nilai ekonomi yang tinggi.

## 2. Profil Kabupaten Siak

Setelah resmi menjadi bagian dari Indonesia kini Kabupaten Siak Sri Indrapura memiliki 14 Kecamatan yang terdiri dari 131 desa/Kelurahan. Luas wilayah kabupaten Siak mencapai 8.580,92 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 415.128 jiwa (2020).

**Tabel IV.1 : Kecamatan dan Jumlah Kelurahan**

No	KECAMATAN	IBU KOTA	JUMLAH DESA/ KELURAHAN
1	Siak	Kampung Dalam	5
2	Mempura	Sungai Mempura	9
3	Dayun	Dayun	11
4	Bunga Raya	Bunga Raya	8
5	Sungai Mandau	Muara Kelantan	12
6	Sungai Apit	Sungai Apit	9
7	Sabak Auh	Bandar Sungai	11
8	Minas	Minas Jaya	7
9	Kandis	Telaga Sam-sam	11
10	Tualang	Perawang	8
11	Koti Gasib	Pangkalan Pinang	15
12	Kerinci Kanan	Kerinci Kanan	10
13	Lubuk Dalam	Lubuk Dalam	8
14	Pusako	Dusun Pusaka	7

(sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak Sri Indrapura 2020)

Pada tabel diatas dapat kita lihat jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak dan jumlah desa/kelurahan terbanyak berada di kecamatan Sungai Apit dengan jumlah 15 desa/kelurahan, lalu desa terbanyak disusul oleh Kecamatan Kerinci Kanan dengan jumlah 12 desa/kelurahan. Sedangkan kecamatan yang memiliki desa yang paling sedikit dimiliki oleh Kecamatan Minas yang berjumlah 5 desa/kelurahan.

**Tabel IV.2 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak**

No	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Persentase
1	Sabak Auh	73,38	0,86
2	Sungai Apit	151,00	1,76
3	Pusako	544,47	6,36
4	Bunga Raya	437,45	5,11
5	Mempura	232,24	2,71
6	Lubuk Dalam	343,60	4,02
7	Koto Gasib	704,70	8,24
8	Tualang	128,66	1,50
9	Dayun	155,09	1,81
10	Siak	1.346,33	15,74
11	Kandis	894,17	10,45
12	Kerinci Kanan	1.705,00	19,93
13	Sungai Mandau	1.493,65	17,46
14	Minas	346,35	4,05

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak Sri Indrapura 2020)

Pada tabel diatas memperlihatkan luas wilayah Kabupaten Siak menurut Kecamatan yang ada di Siak. Dapat kita lihat Kecamatan yang memiliki wilayah terluas yaitu Kecamatan Kerinci Kanan dengan Luas wilayah 1.705,00 km<sup>2</sup>

sedangkan wilayah yang paling kecil di Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sabak Auh yang memiliki Luas wilayah 73,38 km<sup>2</sup>.

### **3. Profil Geografi Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Kecamatan Siak adalah salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Siak. Kecamatan Siak memiliki luas wilayah 1.346,33 km<sup>2</sup>. Kecamatan Siak terbagi menjadi 2 Kelurahan dengan 6 desa, adapun nama Kelurahan dan Desa tersebut adalah :

1. Kelurahan Kampung Dalam
2. Kelurahan Kampung Rempak
3. Desa Buatan Besar
4. Desa Langkai
5. Desa Merempan Hulu
6. Desa Rawang Air Putih
7. Desa Suak Lanjut
8. Desa Tumang

#### **B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama dalam mengurus bidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan Siak. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga di tingkat Kecamatan Kementerian Agama yang memberikan layanan langsung kepada umat Islam. Kantor ini memberikan pelayanan kepada komunitas muslim dalam urusan pernikahan

dan membina keluarga muslim agar menjadi keluarga yang aman. Dalam hal pencatatan perkawinan dilakukan oleh petugas pencatat nikah / wakil pencatat perkawinan (penghulu) dan berhak mendapatkan pengakuan dimata hukum.

Sarana pendukung pelaksanaan tugas pelayanan yang tersedia pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang diberikan, Sarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sebagai berikut:

- h. Status Kepemilikan Bangunan : PMDA
- i. Tanah Berdiri : 2013
- j. Luas Tanah : 50×70
- k. Luas Bangunan : 350
- l. Status Tanah : hibah
- m. Sertifikat Nomor : -
- n. Wakaf Nomor : -

Dilihat dari sarana Kantor Urusan Agama kecamatan siak berstatus kepemilikan bangunan milik PMDA, tanah yang berdiri pada tahun 2013, luas tanah 50×70, luas bangunan 350, status tanah hibah, sertifikat tidak ada dan wakaf nomor tidak ada.

Dilihat dari kedudukan Kantor Urusan Agama di Kecamatan yang sangat berperan penting dalam pengurusan pernikahan sebagai instansi yang mengurus

sebagian tugas urusan agama islam di wilayah kecamatan. Adapun acuan yang menjadi pijakan Kantor Urusan Agama yaitu :

1. UU No. 22 Tahun 1946 yang kemudian dikukuhkan dengan UU No.01 Tahun 1974 tentang perkawinan
2. Keppres No.45 Tahun 1974 tentang tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan yang dijabarkan dengan Keputusan Menteri Agama No. 45 Tahun 1981.
3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 298 Tahun 2003 yang mengukuhkan kembali kedudukan Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagai unit kerja Kantor Dapertemen Agama Kabupaten /Kota yang melaksanakan sebageian tugas Urusan Agama Islam.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sudah berdiri sejak tahun 1950 sampai saat ini adapun nama-nama kepala Kantor urusan agama yang telah menjabat sebagai berikut :

**Tabel IV.3 : Daftar Nama-Nama Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

No	Nama	Periode/Tahun
1	Darus Samin	1950-1955
2	Zakaria Yatim	1955-1971
3	Sawarin Siregar	1971-1982
4	Darsan Hasan, BA	1982-1987
5	Zainal Efendi, BA	1987-1994
6	Muhammad Zahir	1994-1999
7	H.M. Syukur, BA	1999-2001
8	DRS. Irhas	1001-2003
9	H. Muklis	2003-2008
10	H. A. Muhaimin, S.Ag	2008-2012
11	H. Khairul Bahri, S.Ag	2012-2015
12	H.Heri Purwanto, S.Ag	2015-2019
13	H. Hartono, S.Ag	2019-

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, 2021

### **1. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Adapun Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak yaitu :

Visi : Menjadi Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak yang Unggul dalam pelayanan dibidang Urusan Agama Islam Di Wilayah

Kecamatan Siak.

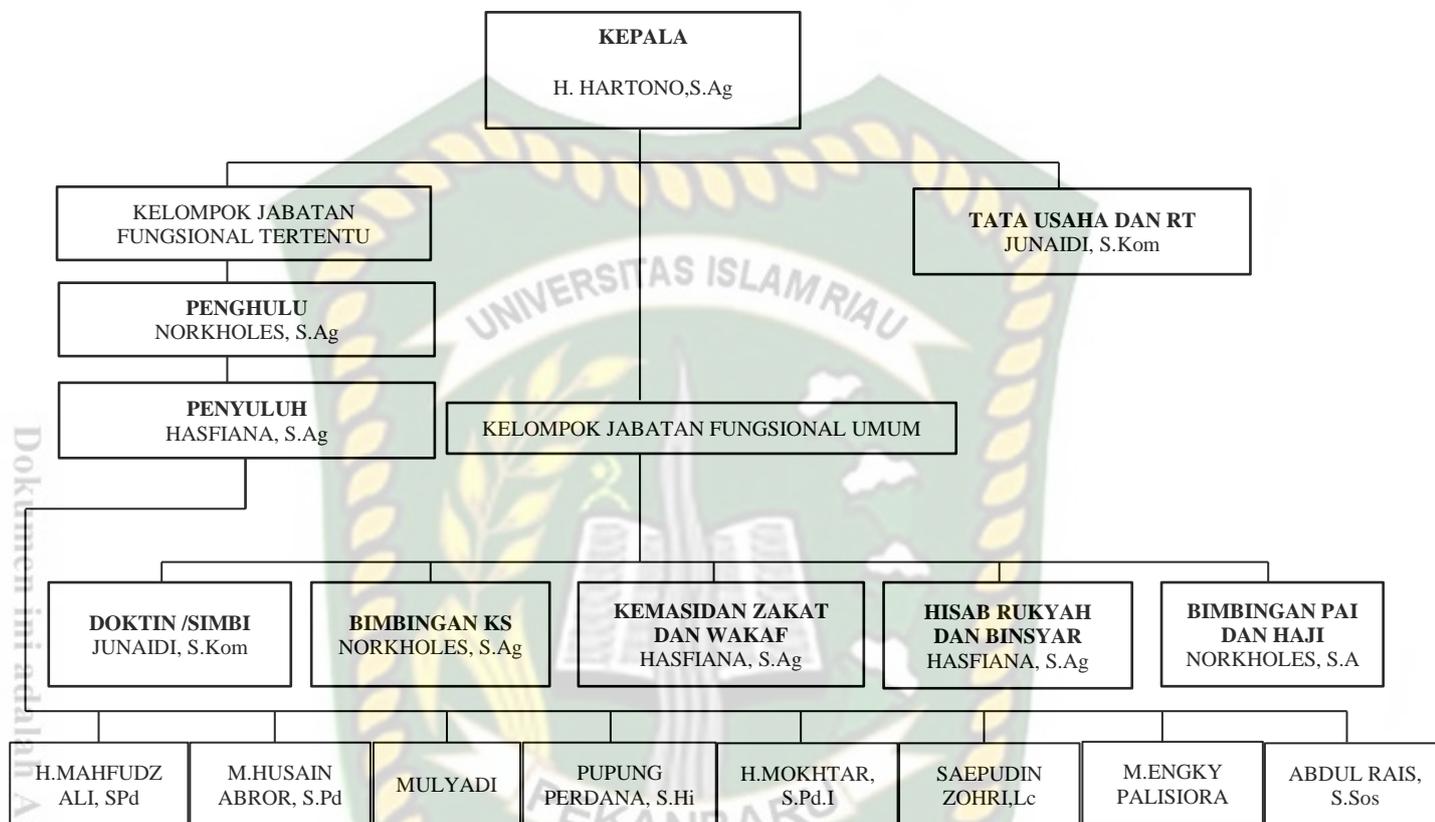
Misi :

1. Meningkatkan Kualitas SDM untuk menunjang system pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat
2. Meningkatkan Kualitas pelayanan nikah dan rujuk yang tepat aturan, tepat waktu dan akurat dalam data
3. Meningkatkan pelayanan dan pembinaan zakat dan wakaf
4. Meningkatkan hubungan dan bimbingan kemasyarakatan

**2. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan siak saat ini mengacu pada Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. Adapun struktur tersebut sebagai berikut :

**Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**



Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak 2021

### 3. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama yang tercantum dalam Bab I pasal 3 ayat 1 dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 yaitu Kantor Urusan Agama kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam diwilayah kerjanya.

Adapun fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan sebagaimana disebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 36 Tahun 2016 ayat 1 adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah rujuk;
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam;
3. Pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA Kecamatan;
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
6. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah;
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam;
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf;
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumah tanggaan KUA Kecamatan;
10. Pelayanan bimbingan manasik haji regular.

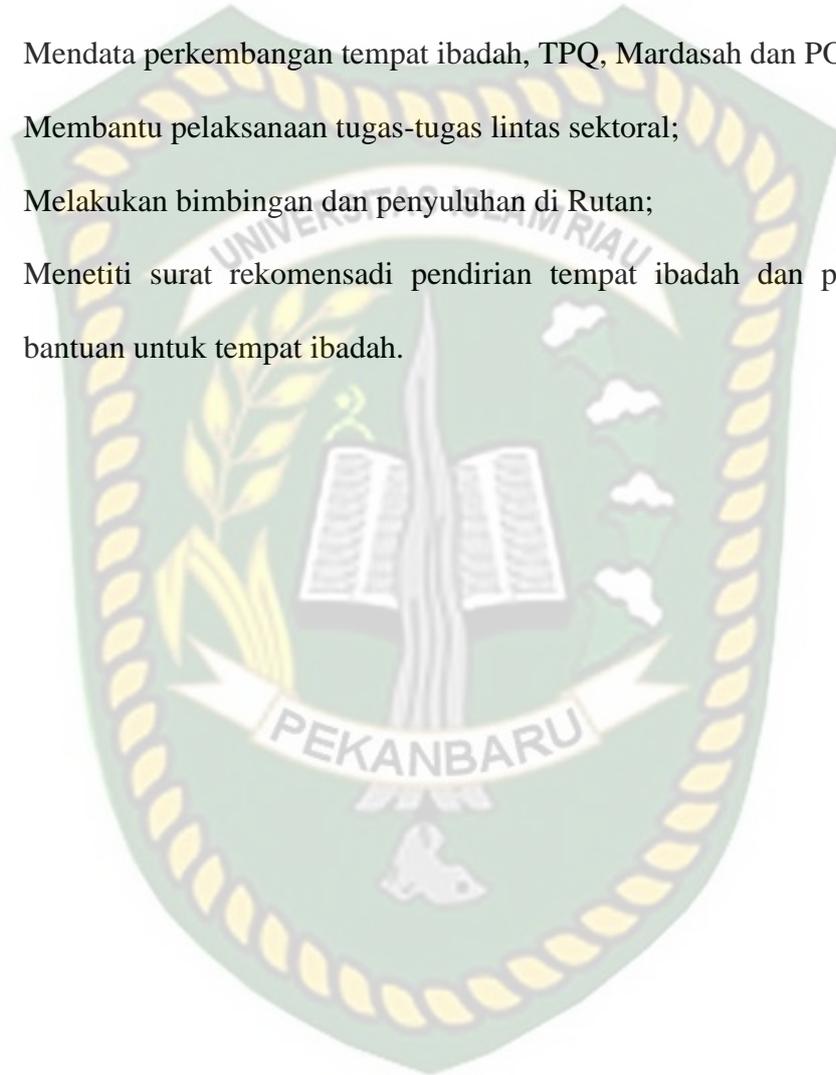
Adapun tugas masing-masing staff/ pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dilihat dibawah ini :

1. Tugas Kepala Kantor Urusan Agama
  - a. Memimpin pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - b. Menetapkan dan merumuskan Visi dan Misi, Kebijakan, sasaran, program dan kegiatan Kantor Uusan Agama
  - c. Memberi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - d. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan
  - e. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang ketatausahaan

- f. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang nikah, rujuk dan keluarga sakinah
  - g. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang zakat dan wakaf serta ibadah social
  - h. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang keagamaan umat islam dan tempat ibadah
  - i. Melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang kemitraan umat islam dan pembinaan syariah
  - j. Melakukan pelayanan dan bidang urusan haji dan umrah
  - k. Kantor Urusan Agama Melakukan penelahaan dan pemecahan masalah yang timbul dilingkungan Kantor Urusan Agama
  - l. Melakukan usaha pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan dibidang pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama
  - m. Mempelajari dan menilai laporan pelaksanaan tugas bawahan
  - n. Melakukan kerja sama dengan instansi terkait
  - o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan
  - p. Melaporkan proses dan pelaksanaan tugas
2. Tugas staff/pegawai administrasi keuangan
    - a. Menyiapkan rencana anggaran, menerima, membukujan, menyetorkan dana kepada Kantor Urusan Agama di Kabupaten
    - b. Menyiapkan bahan dan pencatatan kerja
    - c. Menerima biaya nikah
  3. Tugas staff/pegawai administrasi nikah dan rujuk (penghulu

- a. Mempelajari dan meneliti berkas permohonan nikah rujuk;
  - b. Mengisi dan menyiapkan jadwal nikah serta menyiapkan konsep pengumuman kehendak nikah;
  - c. Menyiapkan buku akta nikah dan bimbingan calon pengantin, menyiapkan surat rekomendasi atau numpang nikah diluar wilayah Kantor Urusan Agama;
  - d. Menyusun jadwal pelaksanaan pernikahan;
  - e. Mewakili PPN dalam melaksanakan pernikahan;
  - f. Menyiapkan bahan bimbingan perkawinan (BP4);
  - g. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan;
  - h. Membuat laporan bulanan, Tri wulan dan Tahunan.
4. Tugas Tata Usaha dan Rumah Tangga
- a. Koordinasi penyusunan rencana, program, perjanjian kinerja, kegiatan dan anggaran, evaluasi, serta laporan;
  - b. Membantu menerima pemberitahuan Nikah;
  - c. Menerima dan mencatat surat masuk dan keluar;
  - d. Mendistribusikan surat sesuai disposisi atasan;
  - e. Menata arsip dan inventarus BMN;
  - f. Menyusun file pegawai;
  - g. Mencatat jadwal kegiatan kepala KUA;
  - h. Mengatur dan menyalurkan tamu-tamu KUA;
  - i. Melaksanakan tugas khusus yang diberikan Kepala KUA.
5. Penyuluh Agama Islam

- a. Melakukan bimbingan dan penyuluhan terhadap pengajian instansi pemerintah;
- b. Membantu melakukan tugas BP4;
- c. Mendata perkembangan tempat ibadah, TPQ, Mardasah dan PONpes;
- d. Membantu pelaksanaan tugas-tugas lintas sektoral;
- e. Melakukan bimbingan dan penyuluhan di Rutan;
- f. Menetiti surat rekomensadi pendirian tempat ibadah dan permohonan bantuan untuk tempat ibadah.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam menentukan hasil penelitian penulis yang sangat berperan penting adalah responden, karena dalam penelitian ini mengangkat masalah tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, yang membuat responden penting dalam penelitian ini adalah data-fata yang didapat untuk penelitian ini bersumber dari masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dan juga melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pegawai Kantor Urusan Agama. Penulis melakukan wawancara dengan responden yang melakukan pelayanan seperti Kepala Kantor Urusan Agama, sekretaris sekaligus pimpinan Ketata Usahaan dan RT, serta bapak Pengulu .

Sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, maka penulis akan memaparkan kriteria responden mulai dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Berikut ini penjelasan lebih lanjut:

### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, penulis harus mengetahui identitas pegawai dan masyarakat yang diwalli dari jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan. Untuk mengetahui identitas tersebut penulis akan memaparkan dengan menggunakan tabel. Hal ini untuk mempermudah penulis dalam mengolah data yang didapat di lapangan.

Responden pada penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, berikut identitas respondennya

**Tabel V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Dan Masyarakat**

No	Klasifikasi Resonden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	17	45%
2	Perempuan	21	55%
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat (KUA) Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak adalah berdominan Perempuan dengan jumlah 21 orang (55%) dari total keseluruhan responden Mencapai 38 orang, dan jumlah responden laki-laki berjumlah 17 orang (45%) dari total keseluruhan responden.

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, dengan penyebaran kuisioner dan wawancara yang penulis lakukan, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan tingkat usia responden penulis jadikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Responden pada penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, berikut identitas respondennya :

**Tabel V.2 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	18-20 Tahun	11	29%
2	21-30 Tahun	25	66%
3	31-40 Tahun	-	0%
4	40-50 Tahun	2	5%
	<b>Jumlah</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Dari tabel V.2 diatas dinyatakan bahwa responden dengan tingkat usia yang paling banyak usia 21-30 Tahun sebanyak 25 orang (66%) , dan usia 18-20 Tahun sebanyak 11 orang (29%) , dan untuk Usia 31-40 tidak ada (0%), dan usia 40-50 Tahun sebanyak 2 orang (5%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak respondennya di tingkat usia 21-30 tahun yaitu 25 orang dengan persentase 66% karena pada tingkat usia tersebut adalah usia produktif untuk menikah, tentunya selain usia yang produktif untuk menikah di usia tersebut

juga ditetapkan berdasarkan revisi UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan, minimal di usia 21 Tahun bagi perempuan sedangkan laki-laki 25 Tahun.

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, dengan penyebaran kuisioner dan wawancara yang penulis lakukan terhadap responden penelitian, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan berdasarkan tabel dibawah.

Responden pada penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, berikut identitas respondennya :

**Tabel V.3 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	4	11%
2	SMP	3	8%
3	SMA	11	29%
4	Diploma	7	18%
5	Sarjana S1/S2	13	34%
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa responden dari pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dan responden dari masyarakat yang telah mengurus administrasi pernikahan di KUA, responden yang paling dominan memiliki pendidikan pada kategori sarjana dengan jumlah responden 13 orang (34%) , selanjutnya responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA

berjumlah 11 orang (29%), dan responden yang memiliki jenjang pendidikan Diploma berjumlah 7 orang (18%), lalu responden yang memiliki jenjang pendidikan SD berjumlah 4 orang (11%). Dan responden yang paling sedikit mempunyai jenjang pendidikan SMP berjumlah 3 orang (8%) dari keseluruhan total responden.

#### **B. Hasil dan pembahasan dari indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak**

Observasi awal adalah sebagai pengamatan yang sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang terlihat. Perhatian yang dimaksud yaitu harus diberikan kepada unit kehitan yang di amati. (harbani pasolong 2013: 131). Ada beberapa indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

Indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini berdasarkan Teori Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) ada 6 indikator yang akan penulis gunakan dalam mencari hasil dari penelitian ini adalah : Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan Dan Atribut Pendukung Pelayanan. Dan dalam setiap indikator memiliki 3 item penilaian atau sub indikator setiap indikator yang berguna sebagai alat untuk menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban

dan hasil penelitian. Dan untuk mengetahui hasil dari indikator tersebut penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dan analisa penulis sebagai berikut :

### 1. Ketepatan Waktu Pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan adalah tepat atau tidaknya pelayanan yang diberikan instansi dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator ketepatan waktu pelayanan terdapat 3 item penilaian yaitu pelayanan dari segi waktu tunggu dan penyelesaian, produk pelayanan diterima tepat waktu, kejelasan waktu tertunda.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator ketepatan waktu pelayanan sebagai berikut:

**Tabel V.4 Tanggapan responden masyarakat (Ketepatan Waktu Pelayanan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan Dari Segi Waktu Tunggu dan penyelesaian	19 (46%)	14 (40%)	2 (6%)	35
2	Produk pelayanan diterima tepat waktu	21 (60%)	11 (31%)	3 (9%)	35
3	Kejelasan waktu tertunda	27 (77%)	6 (17%)	2 (6%)	35
<b>Jumlah</b>		67	31	7	105
<b>Rata-Rata</b>		23	10	2	35
<b>Persentase</b>		66%	28%	6%	100%

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.4 di atas dapat dilihat bahwa dari indikator pertama yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan yang memiliki tiga sub indikator yaitu pelayanan dari

segi waktu tunggu dan penyelesaian, produk pelayanan diterima tepat waktu, kejelasan waktu tunda. Dari keseluruhan sub indikator diperoleh hasil tanggapan responden terbanyak rata-rata didominasi oleh jawaban “Baik” yaitu sebanyak 23 orang dengan persentase 66% , selanjutnya disusul responden yang menjawab kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 28% , dan jawaban responden dalam kategori “Kurang Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 6% .

Dari data diatas, sehingga disimpulkan bahwa hasil hitungan tertinggi untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari indikator ketepatan waktu pelayanan diperoleh nilai tertinggi 60% dapat dikategorikan “**Cukup Baik**” atau pada persentase 34%-66%.

Untuk item pertama agar lebih memperjelas Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak , maka dapat dilihat tanggapan responden pada item yang pertama yakni Pelayanan Dari Segi Waktu Tunggu dan penyelesaian pelayanan sampai dengan mendapatkan buku nikah sudah cukup tepat waktu dimana responden masyarakat rata-rata memberikan alasan mereka merasa cukup tepat waktu pada saat menerima pelayanan dari pendaftaran sampai mendapatkan buku nikah yang diberikan pada mereka pada saat mengurus surat nikah.

Dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan dari segi waktu tunggu dan penyelesaian pelayanan sudah cukup baik dari pengantin awal mendaftar dan

memenuhi persyaratan hingga pengantin mendapatkan buku nikah pada saat selesai akad.

Untuk item kedua yaitu produk pelayanan diterima tepat waktu diperoleh jawaban responden terbanyak pada kategori Baik sebanyak 21 orang dari 35 responden yang mengatakan baik. Berdasarkan tanggapan responden masyarakat yang memberikan jawaban untuk buku nikah yang diterima tepat waktu mereka menjawab bahwa pemberian produk pelayanan seperti kode pin pembayaran administrasi dan buku nikah sudah cukup baik dan tidak menunggu lama, mereka juga mengatakan buku nikah diterima pengantin pada saat akad nikah selesai dan tidak menunggu lama.

Dari keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk memperoleh produk pelayanan yang berbentuk surat maupun buku nikah mereka sudah dapatkan seperti apa yang pengantin inginkan seperti tepat waktu dan tidak bertelele dalam memberikan pelayanan,

Untuk item ketiga yaitu kejelasan waktu Tunda diperoleh jawaban responden terbanyak pada kategori Baik sebanyak 27 orang dari 35 orang berdasarkan tanggapan responden masyarakat memberikan jawaban untuk kejelasan waktu tunda dalam memperoleh buku nikah mereka rata-rata menjawab cukup jelas dan tidak ada penundaan sama sekali untuk pengurusan surat nikah.

Dari keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengantin pihak KUA sudah cukup jelas bagi pengantin seperti

kejelasan memperoleh surat-surat yang di urus dan jelas penagtin mendapatkan buku nikah pada saat akad nikah tidak ada penundaan .

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada keseluruham item, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak berada pada ketegori “Baik” hal ini terlihat dari keterangan masyarajat yang menganggap pelayanan KUA sudah baik dan bagus dibuktikan dengan adanya Standar Oprasional Prosedur yang dimiliki KUA serta waktu penyelesaian produk pelayanan yang sesuai.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah.

Dari hasil wawancara Kepala KUA Kecamatan Siak Bapak H.Hartono S.Ag mengenai ketepatan waktu pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

*“Mengenai pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Siak kita sudah mengikuti standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, dan kami juga berusaha semaksimal mungkin tepat waktu dalam memberikan pelayanan pada pengantin, untuk produk pelayanan seperti buku nikah kami berikan kepada calon pengantin setelah acara akad nikah dilaksanakan, nah kalau untuk adanya penundaan waktu pemberian buku nikah itu ada beberapa sebab mungkin pengantin ada yang belum lengkap memenuhi syarat-syarat nikah seperti belum mengikuti kegiatan BINWIN jadi buku nikah mereka di tahan sampai mereka melakukan kegiatan yang wajib diikuti oleh semua pengantin untuk mendapatkan sertifikat*

*pernikahan”* (Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin, 18 Oktober 2021)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Junaidi.S.Kom selaku sekretaris dan Kepala Tata Usaha dan RT dalam wawancara beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk ketepatan waktu pelayanan menurut saya sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu seperti memberikan buku nikah setelah akad nikah dilaksanakan”* (Wawancara dengan Sekretaris Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin, 18 Oktober 2021)

Lalu penulis juga mewawancarai Bapak Norkholes ,S.Ag selaku Penghulu yang menikahkan calon pengantin, dari wawancara mengenai ketepatan waktu pelayanan beliau mengatakan sebagai berikut :

*“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Urusan Agama sudah berusaha tepat waktu dalam memberikan pelayanan seperti waktu akad nikah calon pengantin yang sudah ditetapkan sebelumnya, dan kami pihak KUA selalu berusaha tepat waktu untuk datang, untuk penundaan pemberian produk pelayanan seperti buku nikah itu mungkin ada beberapa calon pengantin yang berhalangan sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan BINWIN yang di lakukan oleh BP4 perkawinan saat ini untuk kabupaten siak diwajibkan setiap pengantin mengikuti kegiatan BINWIN tersebut tapi jika pengantin sudah mengikuti dan mendapatkan sertifikat pernikahan buku nikah bisa di ambil saat itu juga, hal ini biasanya sebagian saja ”* (Wawancara dengan Bapak Penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin, 18 Oktober 2021)

Penulis juga menanyakan kepada bapak penghulu siapa saja yang terlibat dalam kegiatan BINWIN yang di lakukan oleh BP4 mengapa kegiatan ini penting dilakukan, beliau mengatakan :

*“Untuk yang terlibat dalam kegiatan BINWIN ini seluruh Penghulu kecamatan yang di kelompokkan perayon dimana saya juga terlibat daalam kegiatan tersebut kami menyampaikan nasehat-nasehat dan mengajarkan apa yang akan dihadapi setelah menikah hal ini untuk mengantisipasi terjadinya perceraian jadi kami memberikan edukasi kepada mereka agar mereka bisa menjadi keluarga yang aman dan sakinah warohmah, untuk*

*BINWIN ini sangat diwajibkan bagi setiap pengantin karena untuk mendapatkan sertifikat perkawinan harus mengikuti kegiatan tersebut yang dilakukan selama dua hari 8 jam perhari dan pengantin dikenakan biaya 250 untuk setiap pasangan pengantin dimana uang tersebut digunakan untuk konsumsi mereka.mengapa kegiatan ini penting karena dalam kegiatan tersebut memberikan edukasi pernikahan”*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pihak KUA sudah memeberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin dengan apa yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat .

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak memang sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat setempat yang melakukan pengurusan surat-surat pernikahan, masyarakat mengakui bahwa masih sering berkas yang diurus tidak selesai tepat waktu, atas dasar fakta yang penulis temukan dilapangan tentunya pelaksanaan pelayanan terkait ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan yang dilaksanakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Ktor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak untuk tanggapan responden pegawai KUA berada pada kategoeri penilaian “Cukup

Baik” KUA sudah berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terkait waktu pelayanan dan ketepatan penyelesaian produk pelayanan sudah tepat dan di laksanakan dengan baik.

## 2. Akurasi Pelayanan

Akurasi Pelayanan disini adalah bebas dari kesalahan dalam pelayanan, cermat dan teliti, dan transparansi biaya nikah. Akurasi pelayanan ini untuk meminimalisir tingkat kesalahan dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator Akurasi pelayanan terdapat 3 item penilaian yaitu tepat tidak ada kesalahan dalam Pelayanan, Cermat dan Teliti, Transparansi Biaya Nikah.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator Akurasi Pelayanan sebagai berikut:

**Tabel V.5 : Tanggapan Resonden Masyarakat (Akurasi Pelayanan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tepat tidak ada kesalahan dalam Pelayanan	25 (71%)	10 (29%)	- (0%)	35 (100%)
2	Cermat dan Teliti	20 (57%)	13 (37%)	2 (6%)	35 (100%)
3	Transparansi Biaya Nikah	35 (100%)	- (0%)	- (0%)	35 (100%)
<b>Jumlah</b>		80	23	2	105
<b>Rata-Rata</b>		27	8	0	35
<b>Prersentase</b>		77%	23%	0	100%

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa indikator kedua yaitu “Akurasi Pelayanan” yang memiliki tiga sub indikator yaitu tepat tidak ada kesalahan dalam pelayanan, cermat dan teliti, transparansi biaya nikah. Dari keseluruhan sub indikator didapat lah tanggapan responden terbanyak rata-rata “Baik” sebanyak 27 orang dengan persentase 77%, selanjutnya disusul responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase 23% dan responden yang menjawab “Kurang Baik” tidak ada.

Dari data diatas, maka penulis menyimpulkan untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari indikator Akurasi Pelayanan diperoleh hasil 77% dapat dikategorikan “**Baik**” atau pada persentase 67%-100%.

Untuk item pertama agar lebih memperjelas Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak pada indikator akurasi pelayanan yaitu bebas dari kesalahan dalam pengurusan surat-surat atau berkas-berkas yang akan diberikan ke pegatin dari item pertama ini diperoleh responden terbanyak rata-rata menjawab Baik sebanyak 25 orang dari 35 orang, untuk 10 orang lain mereka menjawab cukup baik dimana responden yang mengantakan baik menjelaskan bahwa produk yang diterima tidak ada kesesalahan baik dari segi tulisan dan lainnya.

Dari keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa untuk pelayanan yang diberikan KUA pengantin memberikan tanggapan produk yang didapat tidak ada kesalahan dan sesuai data yang mereka miliki dengan begitu sudah dikatakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan bebas dari kesalahan.

Untuk item kedua yaitu Teliti dan cermat terhadap pelayanan diperoleh responden terbanyak rata-rata “Baik” sebanyak 20 orang dari 35 orang responden yang mengatakan baik. Karena responden menjelaskan setelah mereka mendapatkan buku nikah tersebut data mereka tidak ada yang salah sama sekali.

Dari keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa KUA siak sudah cukup teliti dan cermat dalam memeriksa kebutuhan masyarakat yang mengurus administrasi surat nikah meski pun ada beberapa pengantin memberikan tanggapan tidak baik .

Untuk item penilaian ketiga transparansi biaya nikah diperoleh tanggapan responden terbanyak rata-rata Baik sebanyak 35 orang dari 30 orang responden mengatakan baik. Responden menjelaskan bahwa pegawai Kantor Urusan Agama cukup transparan mengenai biaya nikah mereka juga menjelaskan dengan baik uangnya diberikan kepada Negara sebagai penerimaan Negara bukan pajak.

Dari keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk transparansi biaya nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sudah cukup transparansi dengan dibuktikan jawaban responden yang keseluruhan menilai baik, dikarenakan pihak KUA tidak menerima uang administrasi yang dibayarkan pengantin pihak KUA hanya memberikan kode untuk pembayaran PNBPN kepada pengantin untuk dibayarkan ke Bank terdekat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item penilaian indikator Akurasi pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak

Kabupaten Siak, dapat dikatakan dalam kategori Baik dengan jumlah responden sebanyak 27 orang dengan persentase 77% .

Untuk memastikan kualitas pelayanan pada indikator akurasi pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah. yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap bapak H. Hartono,S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Siak beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk pelayanan yang bebas dari kesalahan allhamdulillah kami Kantor Urusan Agama kecamatan Siak sudah sangat teliti dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kalau untuk biaya pernikahan kita mengikuti peraturan pemerintah No.48 tahun 2014 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, untuk menikah diluar KUA atau diluar hari kerja dikenakan biaya Rp.600.000 disetor ke Negara, dan untuk yang menikah di KUA pada hari dan jam kerja tidak dikenakan biaya. Namun dikarenakan Staf KUA yang sangat kurang calon pengantin yang menikah di KUA hanya dikenakan Biaya kebersihan aula pernikahan itu kami berikan kepada tukang bersih-bersih di KUA Kecamatan siak, untuk biaya kebersihannya itu seiklasnya saja”* (wawancara Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak H. Hartono,S.Ag , Senin, 18 Oktober 2021)

Selanjutnya penulis juga mewawancari Sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak Junaidi,S.Kom untuk akurasi pelayanan beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk ketelitian dan kecermatan dalam pelayanan kami sudah dengan cermat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hanya terkadang ada salah satu calon pengantin yang syarat-syarat seperti KTP, KK, dan Akta kelahiran namanya ada yang berbeda tulisan namun kami ambil jalan tengahnya kami ikuti nama sesuai dengan KTP calon pengantin, untuk biaya pernikah kita tidak memungut biaya untuk nikah di kantor hanya biaya kebersihan saja tapi untuk nikah dirumah dikenakan biaya*

*Rp.600.000 untuk lainnya tidak ada” (wawancara dengan Bapak Junaidi, S,Kom, Senin, 18 Oktober 2021)*

Dan Penulis juga mewawancarai penghulu di Kantor Urusan Agama mengenai indikator Akurasi Pelayanan yang mana dalam wawancara beliau mengatakan bahwa :

*“pelayanan di KUA Siak ini selama saya berkerja di sini belum ada kesalahan yang sangat serius dalam memberikan pelayanan pada calon pengantin untuk ketelitian pegawai KUA sudah sangat teliti dalam memberikan pelayanan apa lagi menyangkut pernikahan, untuk biaya nikah sendiri KUA Siak mengikuti aturan yang berlaku jika menikah di KUA tidak dikenakan biaya namun jika calon pengantin yang ingin melaksanakan pernikah di rumah dan diluar jam kerja calon pengantin wajib membayar PNBPN yang disetorkan ke Negara sebesar Rp. 600.000 ribu rupiah untuk biaya lainnya tidak ada” (wawancara dengan Bapak Norkholes, S.Ag, Senin, 18 Oktober 2021)*

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sudah dengan teliti memeriksa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk biaya pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak mengikuti aturan sesuai dengan yang pemerintah tetapkan dalam Peraturan Pemerintah No.48 tahun 2014 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, untuk menikah diluar KUA atau diluar hari kerja dikenakan biaya Rp.600.000 disetor ke Negara, dan untuk yang menikah di KUA pada hari dan jam kerja tidak dikenakan biaya, hanya untuk pengantin yang menikah di KUA membayar uang kebersihan yang diberikan kepada cleaning servis untuk biaya kebersihan seiklasnya.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak memang sudah

dilaksanakan dengan baik, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat setempat yang melakukan pengurusan surat-surat pernikahan, masyarakat mengakui bahwa masih adanya kesalahan dalam penulisan nama oleh pihak KUA sehingga ada beberapa pengantin menganggap KUA kurang teliti jadi pengantin harus menunggu lagi untuk perbaikan nama tersebut, tentunya pelaksanaan pelayanan terkait akurasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik karena hanya beberapa saja yang salah penulisan.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa indikator akurasi pelayanan yang dilaksanakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak berada pada kategoeri penilaian “ Baik” dikarenakan KUA sudah berusaha dengan baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terkait akurasi pelayanan sehingga tidak ada kesalahan dalam memberikan pelayanan pada pengantin dan pihak KUA sudah cukup transparan mengenai biaya apa saja yang harus dibayar pengantin sehingga jauh dri kara pungli.

### **3. Kesopanan dan Keramahan**

Kesopanan dan Keramahan yang dimaksud di indikator ini adalah sikap dan prilaku pegawai, keramahan pegawai,dan komunikasi dan bahasanya mudah dipahami. Kesopanan dan keramahan ini untuk mengukur kualitas pelayanan

sesuai dengan judul penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator Kesopanan dan Keramahan terdapat 3 item penilaian yaitu sikap dan perilaku pegawai, keramahan pegawai, dan komunikasi dan bahasanya mudah dipahami.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator Kesopanan dan Keramahan sebagai berikut:

**Tabel V.6 : Tanggapan Responden Masyarakat (Kesopanan dan Keramahan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sikap dan Perilaku Pegawai	35 (71%)	- (0%)	- (0%)	35 (100%)
2	Keramahan Pegawai	33 (57%)	2 (37%)	- (0%)	35 (100%)
3	Komunikasi dan Bahasanya mudah dipahami	35 (100%)	- (0%)	- (0%)	35 (100%)
<b>Jumlah</b>		103	2	0	105
<b>Rata-Rata</b>		34	1	0	35
<b>Presentase</b>		97%	3%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Dari tabel V.6 di atas dapat dilihat bahwa indikator ketiga yaitu “Kesopanan dan Keramahan” yang memiliki tiga item penilaian yaitu sikap dan perilaku pegawai, keramahan pegawai, komunikasi dan bahasanya mudah dipahami, dari keseluruhan item penilaian didapat lah tanggapan responden terbanyak pada kategori “Baik” sebanyak 34 orang dengan persentase 97% selanjutnya disusul responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 1 orang dengan persentasi

3% dan responden yang menjawab “Kurang Baik” tidak ada dengan persentase 0%.

Dari data diatas, maka penulis menyimpulkan untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dilihat dari indikator kesopanan dan keramahan dari keseluruhan item penilaian diperoleh jawaban terbanyak pada kategori baik dengan jumlah 34 orang dari 35 orang responden dengan persentase 97% masuk pada kategori penilaian “**Baik**” atau pada persentase 67%-100%.

Untuk item pertama agar lebih memperjelas Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak pada indikator kesopanan dan keramahan yaitu sikap dan prilaku yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kepada masyarakat atau pengantin diperoleh jawaban sebanyak 35 orang dari 35 orang responden, jadi rata-rata responden menjawab untuk sikap dan prilaku pegawai Kantor Urusan Agama sudah baik dan sangat sopan dalam melayani masyarakat.

Dari keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat sangat puas dengan sikap dan prilaku pegawai kantor urusan agama yang sopan dan sangan memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Untuk item kedua yaitu keramahan pegawai dalam melayani masyarakat atau pengantin yang akan menikah diperoleh jawaban responden yang menjawab baik sebanyak 33 Orang dari 35 orang dan 2 orang lagi menjawab cukup baik, Responden mengatakan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak saat memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengantin

mereka sangat ramah dan baik dalam memberikan pelayanan sehingga mereka sangat senang dan puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

Dari keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat atau pengantin dalam mengurus administrasi di Kantor Urusan Agama mereka merasakan pelayanan yang diberikan KUA kepada mereka sudah cukup baik dan mereka sangat puas dengan pelayanan yang mereka berikan pada pengantin.

Untuk item penilaian ketiga yaitu Komunikasi dan Bahasa yang mudah dipahami masyarakat seperti pegawai KUA menjelaskan secara detail apa yang harus diurus oleh pengantin dengan bahasa yang pengantin mengerti, pada item penilaian ketiga diperoleh tanggapan responden rata-rata menjawab baik dengan 35 orang dari 35 orang total responden. Responden menjelaskan bahwa pegawai Kantor Urusan Agama dalam melayani dan memberikan arahan cukup sopan dalam menjelaskan administrasi dan syarat-syarat pembuatan buku nikah.

Dari keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pihak kantor urusan agama menggunakan komunikasi yang sangat baik, sopan serta sabar dalam menjelaskan kepada masyarakat apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan surat nikah.

Kesimpulan dari keseluruhan penyebaran kuisioner pada masyarakat pada indikator kesopanan dan keramahan untuk pelayanan yang diberikan KUA dalam penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak itu Baik dengan 97%

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan

wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah. yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap bapak H. Hartono,S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Siak beliau mengatakan bahwa :

*“untuk sikap dan perilaku keramahan serta bahasa yang mudah dipahami kami menggunakan bahasa Indonesia dan allhamdulillah pengantin yang menikah disini mengerti dengan apa yang kami jelaskan mengenai syarat-syarat administrasi nikah seperti adanya sepanduk petunjuk pelayanan administrasi, untuk komunikasi yang digunakan KUA siak kepada masyarakat Allhamdulillah kami termasuk instansi yang menaungi koordinasi masalah kegiatan keagamaan mulai dari Pelayanan Nikah, Penertiban Masjid Tempat Ibadah, Pengajian, Majelis Taqlim, dan sebagainya Allhamdulillah komunikasinya sangat baik. Kami juga dibantu oleh Penyuluh Agama Honorer untuk Kec.Siak itu ada 8 orang jadi setiap kampung sudah punya PAH-mya yaitu perpanjangan tangan kami dari pada Kec.Siak insyaallah untuk informasi dan masalah-masalah kegiatan keagamaan sudah sampai pada masyarakat. untuk pelayanan dikantor kami tidak membeda-bedakan orang yang dilayani bagi kami semua sama”*(Wawancara Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin 10 Oktober 2021)

Selanjutnya penulis juga mewawancarai Sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak Junaidi,S.Kom untuk akurasi pelayanan beliau mengatakan bahwa :

*“untuk komunikasi yang kami gunakan disini itu merangkul semua masyarakat yang mengurus administrasi di KUA tanpa membeda-bedakan orang yang dilayani kami juga mempunyai forum komunikasi untuk kemasyarakatan seperti pengajian dan lain-lain* (wawancara dengan Bapak Junaidi, S,Kom, Senin, 18 Oktober 2021)

Dan Penulis juga mewawancarai penghulu di Kantor Urusan Agama mengenai indikator kesopanan dan keramahan yang mana dalam wawancara beliau mengatakan bahwa :

*“kalau dari segi sikap dan perilaku keramahan kami rasa sudah cukup baik, komunikasi yang kami gunakan juga mudah dipahami masyarakat”*  
(wawancara dengan Bapak Norkholes, S.Ag, Senin, 18 Oktober 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak mereka sudah menggunakan pendekatan terbaik mereka untuk berkomunikasi kepada masyarakat serta berperilaku baik dan menggunakan bahasa Indonesia sehingga masyarakat mengerti dengan apa yang mereka komunikasikan

Dari obesrvasi dan analisis peneliti dilapangan penulis, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak memang sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat setempat yang melakukan pengurusan surat-surat pernikahan, masyarakat mengakui bahwa masih adanya pegawai kantor urusan agama yang judes dalam melayani sehingga tidak enak dilihat dan penulis juga merasakan hal tersebut pada saat penulis mengantarkan surat prariset tetapi untuk pelayanan selanjutnya pegawai tersebut tidak begitu lagi, atas dasar fakta yang penulis temukan dilapangan tentunya pelaksanaan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan bahwa indikator kesopanan dan keramahan yang dilaksanakan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak

Kabupaten Siak untuk tanggapan responden pegawai KUA berada pada kategori penilaian “Baik” dimana KUA sudah berusaha dengan baik dan ramah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terkait bahasa yang digunakan, sikap pegawai dan komunikasi yang digunakan oleh KUA sudah sangat baik .

#### 4. Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dinilai dari tiga item penilaian yaitu memberikan arahan prosedur, kesederhanaan pelayanan dan jumlah pegawai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator Kesopanan dan Keramahan sebagai berikut

**Tabel V.7 : Tanggapan Responden Masyarakat (Kemudahan Mendapatkan Pelayanan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan arahan prosedur	29 (83%)	6 (17%)	- (0%)	35 (100%)
2	Kesederhanaan pelayanan	30 (86%)	5 (14%)	- (0%)	35 (100%)
3	Jumlah pegawai	35 (100%)	- (0%)	- (0%)	35 (100%)
<b>Jumlah</b>		94	11	0	105
<b>Rata-Rata</b>		31	4	0	35
<b>Presentase</b>		89%	11%	0%	100%

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.7 diatas dapat dilihat bahwa indikator keempat yaitu “Kemudahan dalam memperoleh pelayanan” dengan tiga item penilaian yaitu memberikan arahan prosedur pelayanan, kesederhanaan pelayanan dan jumlah

pegawai. Dari keseluruhan item penilaian diperoleh tanggapan responden terbanyak pada kategori “Baik” sebanyak 31 orang dengan persentase 89% selanjutnya disusul responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 11% dan responden yang menjawab “Kurang Baik” tidak ada dengan persentase 0%.

Dari data diatas, maka penulis menyimpulkan untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari indikator Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan diperoleh hasil 89% tanggapan responden dapat dikategorikan “**Baik**” atau pada persentase 67%-100%.

Untuk item pertama agar lebih memperjelas Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak pada indikator kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yaitu pegawai KUA memberikan arahan prosedur yang harus di lalui oleh pengantin dari tahap awal sampai akhir, item pertama ini diperoleh tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 29 orang dan yang menjawab cukup baik 6 orang , baik responden banyak menjawab pada kategori baik responden yang mengantakan pegawai KUA sangat sabar saat memberikan arahan kepada pengantin saat mengurus admistrasi yang mereka tidak tau dan mudah.

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pada item pertama ya itu pegawai memberikan arahan prosedur pelayanan yang harus ditempuh oleh pengantin, dimana pegawai menjelaskan secara detail dengan didukung fasilitas KUA yang menyediakan spanduk alur pelayanan.

Untuk item kedua yaitu kesederhanaan pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama memperoleh tanggapan responden yang menjawab baik 30 orang dan responden yang menjawab cukup baik 5 orang dari 35 orang responden. Yang berarti rata-rata masyarakat menjawab baik lebih banyak dimana mereka mengaku dalam mengurus administrasi pernikahan atau pengurusan surat nikah mereka mendapatkan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit yang membuat masyarakat puas dan merasa pelayanan cukup bagus sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama dalam mengurus surat-surat.

Dari penjelasan diatas penulis simpulkan bahwa, kantor urusan agama sangat tidak suka memberikan pelayanan yang berbelit-belit sehingga menyusahkan pengantin.

Untuk item ketiga yaitu jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak memperoleh tanggapan responden rata-rata 35 orang menjawab baik dengan alasan masyarakat mereka sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai KUA.

Dari keterangan diatas penulis simpulkan bahwa, masyarakat merasa pegawai kantor urusan agama untuk kapasitas atau jumlah pegawai sudah cukup untuk melayani mereka dengan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item penilaian indikator kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, diperoleh hasil tanggapan responden terbanyak

menjawab pada kategori “Baik” dengan jumlah responden sebanyak 31 orang dengan persentase 89% .

Untuk lebih memastikan kualitas pelayanan pada indikator Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah. yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap bapak H. Hartono,S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Siak beliau mengatakan bahwa :

*“untuk memberikan arahan prosedur pelayanan kami sudah mempunyai fasilitas alur pelayanan yang dibuat pada baliho dan ditempel diKUA untuk memudahkan masyarakat melihat alur pelayanan diKUA namun ada beberapa masyarakat yang tidak mengerti itu kami jelaskan bagaimana standar pelayanan dan alur pelayanan yang harus dilakukan masyarakat agar mereka tidak merasa dipersulit dalam mengurus administrasi di KUA siak ini, nah untuk jumlah pegawai sendiri sejujurnya dapat dikatakan untuk pelayanan masih kurang SDM atau personil dibagian administrasi dikarenakan kami instasi vertical dari pusat untuk perekrutan dari kementerian agama sulit jadi kami semaksimal mungkin dengan personil yang ada dengan jumlah personil di kantor ada 4 orang dan mereka alhamdulillah bisa merangkap jabatan yang sementara kosong selagi menunggu jawaban dari kementerian agama mengenai SDM yang kami ajukan,dan kami juga punya kepanjangan tangan dari KUA siak yang kami pilih sebagai penyuluh desa yang diberkoordinasi tentang keagamaan di desa yang di bombing oleh ketua penyuluh agama di KUA Kecamatan Siak” (wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama kecamatan Siak Kabupaten siak, senin, 18 Oktober 2021)*

Selanjutnya penulis juga mewawancari Sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak Junaidi,S.Kom untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan beliau mengatakan bahwa :

*“untuk kesederhanaan pelayanan sudah kami terapkan sesuai standar oprasional yang ditetapkan dan sesuai dengan alur pelayanan di KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak, mengenai jumlah pegawai di KUA Kami beranggota 4 orang ditambah bapak ketua jadi 5 orang yang memberikan pelayanan” (wawancara dengan Bapak Junaidi, S,Kom, Senin, 18 Oktober 2021)*

Dan Penulis juga mewawancarai penghulu di Kantor Urusan Agama mengenai indikator Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang mana dalam wawancaranya beliau mengatakan bahwa :

*“kita KUA Siak memiliki Moto kerja yang Amanah dalam menerikan pelayanan tidak mempersulit calon pengantin untuk melaksanakan niat baiknya untuk menikah” (wawancara dengan Bapak Norkholes, S.Ag, Senin, 18 Oktober 2021)*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sangat menjunjung tinggi moto kerja mereka dan Kantor Urusan Agama mempunyai kendala kesurangan sumber daya manusia untuk membantu mereka memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat.

Dari obesrvasi dan analisa peneliti dilapangan penulis, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Siak Kabupaten Siak memang sudah dilaksanakan dengan baik, dimana pelaksanaan pelayanan terkait kemudahan mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tidak menyusahka pengantin.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan bahwa indikator kemudahan mendapatkan pelayanan yang dilaksanakan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak untuk tanggapan responden pegawai KUA berada pada kategoeri penilaian “Baik” dimana KUA sudah berusaha dengan baik dan sesederhana mungkin pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan tidak berbelit-belit.

#### 5. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak berkaitan dengan penyediaan ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan tempat parkir.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terdapat 3 item penilaian yaitu Penyediaan Ruang Tunggu, Memiliki standar kenyamanan, dan Tempat Parkir.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan sebagai berikut:

**Tabel V.8 : Tanggapan Responden Masyarakat ( Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan Ruang Tunggu	12 (34%)	23 (66%)	- (0%)	35 (100%)
2	Memiliki standar	3	32	-	35

	kenyamanan	(9%)	(91%)	(0%)	(100%)
3	Tempat parkir	17 (48%)	15 (43%)	3 (9%)	35 (100%)
<b>Jumlah</b>		32	70	3	105
<b>Rata-Rata</b>		10	24	1	35
<b>Prersentase</b>		29%	68%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Dari tabel V.8 diatas dapat dilihat bahwa indikator kelima yaitu “Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan” yang memiliki tiga item penilaian yaitu penyediaan ruang tunggu, memiliki standar kenyamanan, dan fasilitas tempat parkir. Dari keseluruhan sub indikator didapat lah tanggapan responden terbanyak rata-rata “Cukup Baik” sebanyak 24 orang dengan persentase 68%, selanjutnya disusul responden yang menjawab “Baik” sebanyak 10 orang dengan persentase 29% dan responden yang menjawab “Kurang Baik” tidak ada.

Dari data diatas, maka penulis menyimpulkan untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari indikator Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan diperoleh hasil 68% dapat dikategorikan “**Baik**” atau pada persentase 67%-100%.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh dari hasil tanggapan responden pada item pertama yaitu Penyediaan Ruang Tunggu diperoleh responden terbanyak rata-rata cukup baik sebanyak 23 orang dari 35 orang responden yang mengantakan cukup baik. Dengan alasan Responden menjelaskan bahwa untuk fasilitas ruang tunggu bagus ada sofanya tapi untuk ruang tunggu lainnya tidak adanya kusi untuk duduk sehingga mereka ada yang menunggu di depan KUA denga duduk lesehan.

Dari keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat cukup puas engan penyediaan ruang tunggu dengan fasilitas sofa yang nyaman namun jika pada waktu akad pernikahan saat ramai orang mereka tidak bisa menunggu di ruang tunggu dikarenakan kursi tunggu yang sedikit dan ruang tunggu yang sempit. Penulis juga perbandingan KUA Kecamatan Siak dengan KUA bunga raya yang memiliki fasilitas ruang tunggu dapat di lihat pada lampiran dokumentasi.

Untuk item kedua yaitu memiliki standar kenyamanan diperoleh responden terbanyak rata-rata Cukup Baik sebanyak 32 orang dari 35 orang responden yang mengatakan cukup baik. Responden menjelaskan bahwa kenyamanan dari segi kebersihan sudah cukup baik dan sangat rapi namun kurang untuk kursi tunggunya.

Dari keterangan diatas penulis simpulkan bahwa kantor urusan agama kecamatan siak kabupaten siak sangat memeperhatikan kebersihan kantor sehingga masyarakat cukup puas dengan kebersihan kantor dan rapi.

Untuk item penilaian ketiga yaitu Tempat Parkir diperoleh tanggapan responden terbanyak rata-rata “Baik” sebanyak 17 orang atau 48% responden mengatakan baik. Responden menjelaskan bahwa untuk fasilitas tempat parkir cukup bagus namun kurang luas sehingga masyarakat parkir sembarangan apa lagu pada saat akad nikah.

Dari keterangan diatas penulis simpulkan bahwa untuk fasilitas kantor urusan agama seperti tempat parkir sudah cukup bagus namun hanya kurang besar sehingga masyarakat adayang parkir di jalan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item penilaian indikator Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden sebanyak 24 orang dengan persentase 68% .

Untuk memastikan kualitas pelayanan pada indikator Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah. yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap bapak H. Hartono,S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Siak beliau mengatakan bahwa :

*“penyediaan fasilitas ruang tunggu kami sediakan satu set sofa kami sudah berusaha memberikan kenyamanan untuk masyarakat yang mengurus administrasi di KUA, namun jika ditanya kelengkapan sarana dan prasarana kekurangannya sangat jelas terlihat pasti ada kekurangan karena sebagus apapun sarana dan prasarana pasti ada kurangnya, tetapi Allhamdulillah KUA Kec.Siak kemaren sudah mendapatkan bantuan dari Pemerintah Daerah berbentuk sarana fisik seperti bantuan sofa satu set kami sudah sangat bersyukur dengan hal itu, untuk area parkir kita sudah punya namun kalau untuk kurang luasnya kami belum bisa memperluas insyaallah untuk kedepannya KUA Siak akan lebih bagus dan menjadi instansi yang patut dicontoh”. (Wawancara dengan kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin,18 Oktober 2021)*

Selanjutnya penulis juga mewawancarai Sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak Junaidi, S.Kom beliau mengatakan bahwa :

*“untuk Sarana dan prasarana diKUA kami pasti punya kekurangan seperti Fasilitas Laptop dan computer untuk penyediaan fasilitas tempat tunggu kami sudah sediakan satu set sofa untuk masyarakat yang mengurus administrasi diKUA”* (wawancara dengan Bapak Junaidi, S.Kom, Senin, 18 Oktober 2021)

Dan Penulis juga mewawancarai penghulu di Kantor Urusan Agama mengenai indikator Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang mana dalam wawancaranya beliau mengatakan bahwa :

*“untuk fasilitas sarana dan prasarana menurut saya sudah dapat dikatakan bagus karena ada beberapa KUA mereka belum memiliki Aula pernikahan dan fasilitas ruang tunggu kami sudah menggunakan sofa tapi meskipun KUA Siak belum tercukupi semua fasilitas seperti kekurangan laptop dan komputerisasi yang kurang tapi kami selalu berusaha dapat memenuhi semua keinginan masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang”* (wawancara dengan Bapak Norkholes, S.Ag, Senin, 18 Oktober 2021)

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak mengenai pelaksanaan dan penyediaan ruang tunggu dan fasilitas lainnya sudah dilengkapi dengan baik oleh pihak Kecamatan.

Dari observasi dan analisa peneliti dilapangan penulis, penulis menemukan bahwa adanya perbandingan fasilitas yang tidak sama dari KUA siak dengan KUA bunga raya dimana KUA bunga raya memiliki fasilitas kursi tunggu yang panjang yang disediakan dan ada satu set sofa lain nya seperti tempat duduk KUA kecamatan siak kabupaten siak yang tidak memiliki kursi panjang untuk fasilitas ruang tunggu.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan bahwa indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak untuk tanggapan responden pegawai KUA berada pada kategoeri penilaian “cukup Baik” dimana KUA sudah memenuhi fasilias namun dikarenakan keterbatasan finansial jadi tidak dapat di penuhi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

#### 6. Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut pendukung pelayanan adalah terkait kelengkapan fasilitas ruangan kipas angin atau AC, kebersihan ruang tunggu.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Atribut Pendukung Pelayanan terdapat 3 item penilaian yaitu Kelengkapan Fasilitas Kipas Agngin Atau AC, Kebersihan Seluruh Ruangan, Dan Tempat Pengaduan Masyarakat

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 35 orang mengenai indikator Atribut Pendukung Pelayanan sebagai berikut:

**Tabel V.9 : Tanggapan Responden Masyarakat (Atribut Pendukung Pelayanan)**

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kelengkapan Fasilitas Kipas Angin Atau AC	4 (12%)	26 (74%)	5 (14%)	35 (100%)
2	Kebersihan Seluruh Ruangan	7 (20%)	26 (74%)	2 (6%)	35 (100%)
3	Tempat	-	35	-	35

	pengaduan masyarakat	(0%)	(100%)	(0%)	(100%)
<b>Jumlah</b>		11	87	7	105
<b>Rata-Rata</b>		4	29	2	35
<b>Prepresentase</b>		11%	83%	6%	100%

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021*

Dari tabel V.9 diatas dapat dilihat bahwa indikator keenam sebagai indikator terakhir yaitu “Atribut Pendukung Pelayanan” yang memiliki tiga item penilaian yaitu kelengkapan fasilitas kipas angin atau AC, kebersihan seluruh ruangan dan ketersediaan tempat pengaduan masyarakat. Dari keseluruhan sub indikator didapat lah tanggapan responden terbanyak rata-rata “Cukup Baik” sebanyak 29 orang dengan persentase 83%, selanjutnya disusul responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 11% dan responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 6%.

Dari data diatas, maka penulis menyimpulkan untuk Kualitas Pelayanan Dalam pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dari indikator Atribut Pendukung Pelayanan diperoleh hasil 83% dapat dikategorikan “**Baik**” atau pada persentase 67%-100%.

Untuk item pertama agar lebih memperjelas Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak pada indikator atribut pendukung pelayanan yaitu kelengkapan fasilitas kipas angina atau AC, kebersihan seluruh ruangan dan tersedianya tempat pengaduan masyarakat. Pada item petama ini diperoleh tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 4 orang dan yang menjawab cukup baik 26 orang , pengantin kebanyakan menjawab pada kategori baik responden yang mengantakan untuk kelengkapan fasilitas kipas angina ada

atau cukup tapi untuk AC Kantor Urusan Agama belum memiliki fasilitas AC tersebut.

Dari keterangan diatas dan observasi penulis pada saat dilapangan, penulis melihat untuk fasilitas pendukung pelayanan seperti kipas angin dan AC belum tersedia dengan baik, dilihat dari kipas angin yang hanya tersedia di ruangan pelayanan saja untuk ruang tamu belum tersedia kipas angin sedangkan untuk AC kantor urusan Agama belum memiliki fasilitas tersebut.

Untuk item kedua yaitu kebersihan seluruh ruangan diperoleh responden terbanyak rata-rata Cukup Baik sebanyak 26 orang dari 35 orang responden yang mengatakan cukup baik. responden memberi alasan bahwa kantor urusan agama untuk kebersihan keseluruhan ruangan sudah cukup bersih dan rapi .

Dari keterangan diatas dan observasi yang penulis lihat dilapangan memang benar kantor urusan agama sangat memperhatikan kebersihan setiap ruangan dengan adanya petugas kebersihan yang membersihkan di sana sehingga kantor urusan agama selalu bersih dan rapi.

Untuk item penilaian ketiga tempat pengaduan masyarakat diperoleh tanggapan responden terbanyak rata-rata menjawab Cukup Baik sebanyak 35 orang responden. Responden mengatakan mereka belum pernah ada pengaduan mengenai pelayanan disana tapi kantor urusan agama menyediakan kotak pengaduan untuk masyarakat.

Dari keterangan diatas dan observasi lapangan yang penulis lakukan, penulis memang menemukan adanya kotak saran dan pengaduan untuk masyarakat mengadu namun masyarakat belum adanya masyarakat yang mengadu dan

komplain mengenai pelayanan disana, dikarenakan masyarakat tidak mau ribet dengan urusan yang seperti itu nyatanya di lapangan masih ditemukan masyarakat mengeluh tentang pelayanan yang tidak ramah dan agak setikit lama dalam mengurus administrasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item penilaian indikator Atribut pendukung pelayanan pada Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak, diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” dengan jumlah responden sebanyak 29 orang dengan persentase 83% .

Untuk memastikan kualitas pelayanan pada indikator akurasi pelayanan yang diberikan petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak penulis juga melakukan wawancara kepada 3 pegawai kantor urusan agama termasuk juga Kepala Kantor Urusan Agama, penghulu dan sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT yang memberikan pelayanan dalam pengurusan surat nikah. yang pertama penulis melakukan wawancara terhadap bapak H. Hartono,S.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Siak beliau mengatakan bahwa :

*“untuk kelengkapan fasilitas Kantor Urusan Agama seperti kipas angin kami ada namun tidak diseluruh ruangan ada dikarenakan fasilitas belum lengkap tapi insyaallah kedepannya KUA Siak bisa melengkapi fasilitas tersebut, untuk kebersihan KUA kami punya bapak yang berkerja sebagai kebersihan dia juga yang menjaga KUA siak, mengenai tempat pengaduan kami menyediakan kotak pengaduan dan allhamdulillah belum ada masyarakat yang mengisi kotak pengaduan tersebut” (wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, Senin. 2021)*

Selanjutnya penulis juga mewawancari Sekretaris sekaligus Tata Usaha dan RT kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak Bapak Junaidi,S.Kom beliau mengatakan bahwa :

*“untuk kelengkapan fasilitas kantor seperti AC belum ada kami hanya menggunakan kipas angin yang tersedia di ruangan pegawai, untuk ruang tamu belum ada bukan hanya itu kami juga kekurangan fasilitas yang penting untuk pelayanan seperti computer yang hanya 2 dan laptop yang tersedia hanya 1 wajar lah sebuah instansi mempunyai plus minus dalam kelengkapan fasilitas dikarenakan bukan hanya KUA siak saja untuk KUA lainnya juga seperti itu jadi kami hanya bisa bersyukur, untuk tempat pengaduan masyarakat kami sudah menyediakan kotak sarnan”* (wawancara dengan Bapak Junaidi, S,Kom, Senin, 18 Oktober 2021)

Dan Penulis juga mewawancarai penghulu di Kantor Urusan Agama mengenai indikator Atribut Pendukung Pelayanan yang mana dalam wawancaranya beliau mengatakan bahwa :

*“untuk kelengkapan fasilitas seperti AC belum ada disini Cuma ada kipas angin dan allhamdulillahnya disini tidak terlalu panas jadi dengan kipas angin juga sudah cukup, kebersihan kantor ada bapak yanto yang bertugas membersihkan dan menjaga kantor, dan untuk pengaduan masyarakat kami belum ada mendapat pengaduan”* (wawancara dengan Bapak Norkholes, S.Ag, Senin, 18 Oktober 2021)

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak belum lengkap fasilitasnya namun mereka berusaha memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memenuhi keinginan masyarakat, untuk ketersediaannya tempat pengaduan mereka sudah menyediakan kotak saran dan sampai saat ini belum ada komplain masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Dari observasi dan analisa penulis dilapangan penulis, penulis melihat memang tidak ada fasilitas kipas angin di ruang tunggu pelayanan dan kantor

urusan agama belum menggunakan fasilitas Ac untuk setiap ruangan pelayanan dikarenakan belum adanya dana untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Sehingga dari hasil tanggapan responden wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan bahwa indikator aktribut pendukung pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabupaten Siak diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak untuk tanggapan responden pegawai KUA berada pada kategoeri penilaian “cukup Baik” dimana KUA sudah memenuhi fasiliias umum lainnya sehingga fasilitas pendukung ini tidak terlalu mempengaruhi pelayanan di KUA siak.

### **C. Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabuapten Siak.**

Dari analisa yang telah dilakukan diatas maka dapat ditarik rekapitulasi jawaban responden berikut ini :

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Siak Kabuapten Siak.**

No	Indikator	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	23 (66%)	10 (28%)	2 (6%)	35 (100%)
2	Akurasi Pelayanan	27 (77%)	8 (23%)	0 (0%)	35 (100%)
3	Kesopanan dan Keramahan	34 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	35 (100%)

4	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	31 (89%)	4 (11%)	0 (0%)	35 (100%)
5	Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan	10 (29%)	24 (68%)	1 (3%)	35 (100%)
6	Atribut Pendukung Pelayanan	4 (11%)	29 (83%)	2 (6%)	35 (100%)
<b>Jumlah</b>		129	76	5	210
<b>Rata-rata</b>		21	13	1	35
<b>Persentase</b>		60%	37%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Dari tabel V.10 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dikategorikan “Baik” dengan jumlah rata-rata responden masyarakat 21 orang atau 60% berada pada kategori baik dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor urusan agama tepat waktu dan produk pelayanan diterima tepat waktu juga dengan keadaan baik pula sehingga masyarakat cukup puas dengan pelayanannya. Dan responden yang menyatakan “Cukup Baik” ada sebanyak 13 orang atau 37% dengan alasan pelayanan yang diberikan kepada mereka sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan. Sedangkan yang menyatakan “Kurang Baik” sebanyak 1 orang atau 3% . Dengan demikian sesuai dengan teknik pengukuran yang dapat

disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak dapat dikatakan “Cukup Baik” karena berada pada skor 33%-66% dengan kategori cukup baik.

Berdasarkan hasil akhir penelitian ini, secara keseluruhan menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam pengurusan Surat nikah sudah cukup memenuhi persyaratan standar kualitas pelayanan dengan diperoleh hasil 60% dapat dikategorikan “**Cukup Baik**” atau pada persentase 33%-66%.

Dari semua indikator yang dinilai penulis melihat untuk ketepatan waktu pelayanan masih ditemukannya pengantin yang merasa pelayanan yang diberikan KUA masih lama, dan pada indikator atribut pendukung pelayanan juga pengantin kurang puas apa lagi pada saat panas namun tidak ada kipas angin di ruang tunggu tersebut membuat pengantin tidak nyaman.

Penulis juga menganalisa pelayanan yang diberikan kantor urusan agama sudah dijalankan dengan baik namun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat belum semuanya merasa puas pada pelayanan tersebut, seperti waktu pelayanan administrasi kantor urusan agama masih belum sesuai dengan standar pelayanan namun masih bisa dikatakan cukup baik dan cukup tepat waktu, karena tidak terlalu lama.

#### **D. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak.**

Dalam melaksanakan kebijakan publik, Khususnya berkaitan dengan pelayanan dibeikan kepada masyarakat luas tentunya pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak langsung berhadapan dengan berbagai macam karakter manusia yang meminta pelayanan, maka dengan demikian mereka akan menghadapi banyak permasalahan yang dihadapi dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat itu sendiri. Adapun hambatan-hambatan yang dialami oleh pegawai Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sebagai berikut:

Berdasarkan dari keterangan Bapak H.Hartono, S.Ag selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, hambatan yang di hadapi oleh pegawai KUA terletak dari fasilitas yang belum lengkap, jumlah pegawai yang sedikit untuk lebih rincinya sebagai berikut:

1. Keterbatasannya jumlah sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang melayani di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak, hal tersebut tentu menjadi hambatan saat melayani masyarakat yang sangat banyak sementara pegawai hanya sedikit diKUA Siak mempunyai 4 pegawai untuk memberikan pelayanan.bahkan mereka harus melengkapai atau merangkap pekerjaan untuk menyelesaikan pelayanan yang diminta masyarakat. Dengan adanya kendala keterbatasan pegawai dimana saat pegawai KUA ada yang sedang sakit dan berhalangan hadir dikantor hal tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak,

terlebih apa bila jumlah masyarakat yang mengurus administrasi pelayanan ramai terpaksa menunda nya.

2. Kurangnya sumberdaya finansial untuk memenuhi fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang seperti computer, printer dan laptop sehingga kami terhambat dalam waktu proses pelayanan kepada masyarakat dalam penyelesaian pelayanan .
3. Hambatan yang terakhir itu ada pada persyaratan yang diberikan masyarakat kepada pihak KUA seperti KK, KTP, Akta kelahiran yang tidak valid atau tidak sama sehingga membuat kami memutuskan untuk menggunakan identitas KTP yang digunakan pengantin. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi sehingga kami sulit mengisi identitasnya,

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat nikah pada kantor urusan agama (KUA) kecamatan siak kabupaten siak sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat baik dari segi administrasi maupun segi standar oprasional pelayanan yang ditetapkan, namun sebaik apapun pelayanan yang diberikan pasti ada kekurangannya apa lagi yang kita tau masyarakat atau manusia yang tidak pernah puas akan sesuatu yang didapat dan diberikan, sama halnya dengan Kantor Urusan Agama yang memberikan pelayanan secara langsung pada masyarakat pasti ada letak kekurangannya baik itu dari segi pelayanan yang diberikan maupun fasilitas yang kurang.

Dari hasil penelitian yang memiliki 6 indikator penilaian rata-rata menjawab baik dan cukup baik untuk yang menjawab kurang baik hanya 5 orang dari 35 orang responden masyarakat, dari yang penulis teliti dan cermati KUA siak hanya kekurangan dibagaian atribut pendukung pelayanan dan kurangnya SDM yang bertugas di bagian administrasi sehingga ada beberapa orang yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan untuk selebihnya sudah cukup baik.

#### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak sebagai berikut :

1. Diharapkan pegawai di Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan surat nikah dapat untuk lebih cepat dalam memberikan pelayanan dibidang administrasi pada masyarakat.pegawai KUA harus lebih optimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat agar impian atau keinginan masyarakat tercapai dengan otomatis tujuan pemerintah dapat tercapai juga dengan baik
2. Untuk pemberian buku nikah disarankan tidak ada penundaan, Terkait dengan masalah biaya dan waktu pegawai Kantor Urusan Agama harus memperhatikan dengan baik dan melaksanakan hal tersebut sesuai dengan standar oprasional pelayanan yang seharusnya agar tidak ada masyarakat yang mengalami keterlambatan pelayanan.
3. Terkait sumber daya manusia dan finansial yang belum memadai KUA harus lebih bersemangat dan selalu memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat untuk kedepannya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Siak Kabupaten Siak untuk dapat berkoordinasi dengan Kementrian Agama untuk memenuhi sumber daya manusia yang dianggap surang untuk bagian administrasi pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino ,L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV.Alfabeta
- Harahap, KH. (2018). “*Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah Dikantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi*”, repository.uin-suska.ac.id
- Hanim, Sufian dan Adnan, Indra M. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*. Pekanbaru, Multi Garafindo.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta, Gava Media.
- Handoko, T. Hani, 2009. *Manajemen personalisasi*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung, CV, Mandar Maju.
- Indrastuti, Sri.2017. *Manajemen Sumberdaya Manusia Stratejik*. Pekanbaru, UIR Press.
- Kencana, Syafie Inu, 2003. *System Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung, Sinar Grafika Offset
- Nawawi, Hadari, 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Maimunah, Setiawati,S, & Subadi, W, (2020). “*implementasi peraturan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2015 tentang tarif biaya inikah*”, Jurnal Stiatalong , Vol 3, No 1

- Nurriyah, NF. (2018). “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*”, eprints.unm.ac.id
- Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Penerbit Alex Media Komputondo.
- Oktavia, Dinda.(2020) “*Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.*” digilib.uinsgd.ac.id
- Purwanto, Erwan.A dan Sulistyaastuti, Dyah. R (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*.Yogyakarta: Gava Media
- Putra,Bima septama (2020). *Kualitas pelayanan pencatatan nikah dikantor urusan agama kecamatan bukit raya*. pekanbaru, UIN Suska Riau.s
- Rohim,H syaiful, (2009).*Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*. Jakarta, PT RINEKA CIPTA
- Rachmawati, Eka.N. (2004) .*Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: CV.ADIPURA
- Sanjaya, Riki Alam,(2018).”*Efektifitas Pelaksanaan Nikah Gratis Sebagai Penerapan Peraturan pemerintah no.19 tahun 2015 pasal 5*”, fakultas syariah institut agama islami negeri. Metro
- Sedarmatanti.(2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung; Reflika aditma.
- Samsudin, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia
- Siswanto,(2015). *Pengantar Manajemen*. PT Bumi Aksara. Jakarta

- Siagian , Sondang P.(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Siagian , Sondang P.(2006). *Administrasi pembangunan* . Jakarta : Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Administrasi Pembangunan* .Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Filsafat Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi aksara.
- Siagian, Sondang P, 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Studi Tentang Administratif*. Bandung, Penerbit Alfabeta
- Sodikin, (2015). “*Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2015 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak*”, Jurnal Bimnas Islam, Vol 8, No 3.
- Syafi'i, I. (2003). *Ilmu Administrasi Publik* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafri i, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik* . Jakarta: Erlangga.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Pubik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT Grafika Utama.
- Terry, G. (2012). *Dasar-dasar Manajemen. Cetakan ke XIII*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah.2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*. Jakarta , Kencana Perdana Media Group.
- Winardi. (2010). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Gramedia.

Zainuddin, Ali.(2006). *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.

Zaini Ali, raden . 2015. *Teori Kebijakan Pubik*. Pekanbaru-Riau : penerbit Marpoyan Tujuh Publishing.

Zulkifli , & Nurmasari. (2015). *Fungsi-Fungsi Manajemen* . Pekanbaru: UIR Press .

Zulkifli. (2005). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* . Pekanbaru: UIR press.

Zulkifli. (2009). *Fungsi-fungsi Manajemen* . Pekanbaru: UIR Press.

Zulkifli. (2013). *Buku Panduan Penulisan Usulan Penelitian Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa (KKM)*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Edisi Revisi i2013. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.

Zulkifli, & Yogia , A. (2014). *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press

**Dokumen :**

1. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG : *pelayanan publik*
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang: *pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara ipelayanan publik*
3. Peraturan Menteri Agama republik Indonesia No.11 Tahun 2007 tentang : *Pencatatan Nikah*
4. Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 48 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 tentang : *tarif*

*atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada departemen agama*

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
6. Undang-undang No 16 Tahun 2019 sebagai perubahan atas Undang-Undang No.1 Tahun 1974 Tentang : *perkawinan seperti yang diamanatkan mahkamah konstitusi (MK).*
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi republik Indonesia nomor 16 Tahun 2014 tentang : *pedoman Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
8. Keputusan Menteri Agama No.18 Tahun 1975 ,Jo. Instruksi Mentri Agama No.1 Tahun 1975 Tentang : *Susunan Organisasi.*
9. Keputuasn Menteri Agama No.373 Tahun 2001 Tentang : *Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.*
10. Keputusan Menteri Agama No.517 Tahun 2001.*yang menegaskan bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagaian tugas dari Kantor Kementerian Agama Islam di wilayah kecamatan.*
11. Keputusan Menteri Agama No 11 Tahun 2007 Tentang : *Pencatatan Nikah.*