

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KINERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
PUTUSSIBAU SELATAN DALAM PELAYANAN NIKAH**



**TAPM** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik

**Disusun Oleh :**

**J U A N D A**

**NIM: 015281556**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2011**



UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM ini berjudul: Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam Pelayanan Nikah, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pontianak, Januari 2011

Yang menyatakan,



**Juanda**

NIM 015281556

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Juanda  
NIM : 015281556  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul TAPM : Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Purussibau Selatan  
dalam Pelayanan Nikah

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana,  
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 28 Mei 2011

Waktu : 08.30 – 10.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM:

Ketua Komisi Penguji : Suciati, M.Sc., Ph. D.

Penguji Ahli : Prof. Dr. Ngadisah, MA

Pembimbing I : Dr. Zulkarnaen

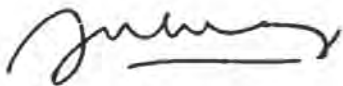
Pembimbing II : Dr. Lina Warlina, M. Ed.



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)

JUDUL TAPM : KINERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN  
PUTUSSIBAU SELATAN DALAM PELAYANAN NIKAH  
NAMA : JUANDA  
N I M : 015281556  
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I



Dr. Zulkarnaen  
NIP 196402081988101001

Pembimbing II



Dr. Lina Warlina, M.Ed.  
NIP .....19610107 198501 2 001

Ketua Bidang ISIP



Dra. Susanti, M. Si  
NIP 196712141993032002



Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M. Sc., Ph. D.  
NIP 195202131985031001



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM). TAPM ini berjudul : “Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam Pelayanan Nikah”, suatu penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat, dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka (UPBJJ-UT Pontianak).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan TAPM ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan bantuan moril, kesempatan, dan informasi yang membuat TAPM ini dapat diselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M. Ed., Ph. D. selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Suciati, M. Sc., Ph. D. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Dr. Zulkarnaen selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM;
4. Dr. Lina Warlina, M. Ed. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengoreksi TAPM;
5. Dra.Susanti, M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana;
6. Ir. Edward Zubir, MM selaku Ketua UPBJJ-UT Pontianak;
7. Bapak/Ibu Tutor Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan, dan bimbingan;



8. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Hulu, Drs. H. Syahrul Yadi, M.Si yang telah mengizinkan untuk mengikuti tutorial dan meneliti pada KUA;
9. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan, Wakasman, S.HI beserta Pembantu Pegawai Pencatat Nikah yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya membantu peneliti saat melakukan penelitian.
10. Istri tercinta, Nurdayan dan anak-anak tersayang, Fitriani, Ahmad Adha, Muhammad Fajar, Dewi Lestari, dan Aidil Saputra yang dengan penuh pengertian dan kesabaran telah mendukung penulis menjalani pendidikan;
11. Teman-teman kuliah Pascasarjana Magister Administrasi Publik angkatan tahun 2007.2 yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan dukungan selama mengikuti pendidikan;
12. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan TAPM ini yang disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Akhirnya semoga Tuhan Yang Maha Kuasa dapat memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan Bapak/Ibu/Saudara kepada penulis.

Putussibau, Januari 2011

Penulis,



**Juanda**  
NIM 015281556





## DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Abstrak .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Teori .....	7
B. Kerangka Berpikir .....	20
C. Definisi Oprasional .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Desain Penelitian .....	23
B. Lokasi .....	24
C. Subjek Penelitian .....	25

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumrn Penelitian .....	25
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	27
F. Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Putussibau Selatan .....	31
B. Gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan .....	39
C. Pelayanan Publik pada Pelayanan Nikah .....	49
D. Analisis Pelayanan Nikah .....	57
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Nikah .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Simpulan .....	91
B. Saran .....	92
Daftar Pustaka .....	94
Lampiran 1 Panduan Wawancara .....	96
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	99
Lampiran 3 Transkrip Jawaban Hasil Wawancara .....	100
Lampiran 4 Biodata Peneliti .....	104
Lampiran 5 SK Menteri Agama .....	105
Lampiran 6 Buku Nikah .....	115

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
2. Tabel 4.2 Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama .....	38
3. Tabel 4.3 Daftar Inventaris KUA Kecamatan .....	49
4. Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan PPN dan Pembantu PPN .....	83

**UNIVERSITAS TERBUKA**





**ABSTRAK**

Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam Pelayanan Nikah

JUANDA

Universitas Terbuka Pontianak

[Juandamappts@ut.ac.id](mailto:Juandamappts@ut.ac.id)

Kata Kunci: kinerja pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu dalam Pelayanan Nikah ditinjau dari dimensi kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan, mutu produk, tingkat profesional, tertib administrasi/manajemen, dan sarana/fasilitas. Teknik dan alat pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan observasi yang ditujukan kepada informan guna mendapatkan data yang diperlukan. Dalam pengolahan data menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan ternyata belum memuaskan. Belum memuaskannya pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur masih melihat siapa yang dilayani, mekanisme dan penyelesaian pelayanan tidak pasti, biaya pelayanan melebihi biaya yang telah ditetapkan, dan berbagai faktor yang mempengaruhinya yaitu: belum dimilikinya fasilitas dan sarana yang mendukung, yaitu antara lain papan informasi atau papan pengumuman, telepon dan kurangnya sosialisasi yang berakibat masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan serta kemampuan dan jumlah sumber daya manusia masih kurang, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah (Departemen Agama) pelaksana pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan nikah diharapkan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk pencapaian pelayanan publik secara optimal khususnya pelayanan nikah diharapkan KUA membentuk tim kerja (teamwork) yang terdiri dari PPN/Penghulu dan Pembantu PPN. Disamping itu diupayakan penambahan dan peningkatan SDM, penambahan fasilitas pelayanan bagi masyarakat seperti penyediaan papan informasi pelayanan dan pengadaan jaringan komunikasi serta mengadakan pelatihan-pelatihan bagi pengembangan sumber daya manusia.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan. Hal yang menjadi perhatian dalam suatu pelayanan adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari pihak penyelenggara dan pihak penerima layanan (*costumer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebutnya juga pelayanan publik. Pemerintah dalam menjalankan pelayanan pada hakekatnya memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (diskriminatif), yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan dalam melaksanakan Undang undang Perkawinan Nomor 1 Tahun 1974 mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian prosedur, waktu dan biaya kepada masyarakat, sehingga tercipta kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan Bab 1 pasal 1 yang dimaksud dengan "Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria

dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa". Selanjutnya pasal 2 ayat (1 dan 2) menegaskan bahwa "Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pelayanan kepada warga masyarakat tentunya mempunyai aturan berupa persyaratan dan prosedur yang dijadikan pedoman bagi unit pelayanan dan harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan akan mampu mendukung kinerja pelayanan publik apabila dilaksanakan dengan menggunakan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan diterapkan secara konsisten tanpa melihat siapa yang menjadi pengguna layanan.

Namun kenyataan yang ada khususnya dalam pelayanan dokumen perkawinan (nikah) yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan belum mencapai hasil yang maksimal karena persyaratan dan prosedur yang ditetapkan tidak dijalankan secara konsisten. Keadilan dan pemerataan dalam memberikan pelayanan belum teraksana dengan baik karena masih melihat siapa yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan aparat atau petugas tidak mampu mempertahankan prinsip-prinsip administrasi dengan berpedoman pada persyaratan dan prosedur yang ada ketika harus berhadapan dengan seorang pemuka agama/tokoh masyarakat atau hubungan keluarga. Menurut Dwiyanto (2005:88), ada tiga masalah dalam pelayanan publik di Indonesia yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



Bila dilihat pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam dua tahun terakhir, tahun 2009 ada 112 peristiwa nikah dan tahun 2010 sebanyak 123 peristiwa nikah, dimana masih terlihat dalam pelayanan nikah ada keluhan dari masyarakat. Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan yang diberikan kurang memuaskan harus melalui prosedur yang tidak pasti dalam mengurus syarat-syarat perkawinan (nikah). Ada pihak yang langsung dapat mengurus perkawinan (akad nikah) dan ada yang harus menunggu waktu akad nikah selama 10 hari kerja, tidak ada kepastian waktu, berkas yang ada ditumpuk baru kemudian diurus, dan biaya yang dikenakan kepada pelanggan bervariasi. Ada perbedaan biaya dikalangan pengguna layanan, ada yang besarnya Rp 200.000,-/peristiwa ada yang Rp 250.000,-/peristiwa, bahkan Rp 300.000/peristiwa. Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk pasal 2 menetapkan: "Biaya pencatatan NR pada KUA Kecamatan sebesar Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah) per peristiwa".

Berdasarkan observasi awal ada indikasi bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam memberikan pelayanan umum khususnya pelayanan nikah masih terkesan belum menunjukkan keseriusan. Sebagai contoh, masih bergulirnya tanggapan masyarakat yang kurang kooperatif dalam berbagai hal yang menyangkut pelayanan umum masih terkesan lamban, tidak tepat waktu, bertele-tele, dan banyak hal lain lagi terutama dalam hal pelayanan nikah. Masyarakat menginginkan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan yang cepat, tepat, tanggap terhadap problem aktual dan mampu menjalin kerjasama dengan lembaga kemasyarakatan serta efektif dan efisien yang pada akhirnya memihak kepada kepentingan publik.

Klarifikasi dalam rangka *cross check* terhadap indikasi miring terhadap Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan tersebut menuntut pemerintah harus cepat dan segera mungkin mengoreksi diri serta berbenah ke arah pelayanan yang baik, maka penelitian ini menjadi sangat strategis dan penting dilaksanakan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam membangun kinerja pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Selain itu, sebagai upaya menjunjung tinggi nilai kebenaran dan keadilan yang terkesan memojokkan pemerintah, maka melalui penelitian ini akan dapat menjadi referensi bagi semua pihak dalam membangun kebersamaan dalam lingkup Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan adalah sumber daya manusia dan sarana pelayanan. Jumlah pegawai dan kemampuan/ketrampilan maupun kesadaran para petugas pelayanan yang belum memadai, seperti yang dikemukakan Siagian (1992:31) bahwa "sifat pelayanan para petugas administrasi adalah kewajiban melayani semua warga dengan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi". Sarana pelayanan meliputi sarana dan fasilitas. Sarana kerja mencakup segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan alat bantu dalam proses pelayanan. Fasilitas mencakup gedung dan kelengkapannya, peralatan kantor, komputer dan jaringan komunikasi yang belum tersedia dengan lengkap. Fasilitas pelayanan seperti loket, papan informasi, ruang tunggu dan ruang pelayanan yang diperlukan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan dalam hal ini masyarakat Kecamatan Putussibau Selatan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menganggap perlu untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik yang dituangkan kedalam Tugas Akhir Program Magister (TAPM) berjudul Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam Pelayanan Nikah.



## B. Perumusan Masalah

Harapan masyarakat sebagai pengguna layanan publik adanya pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mewujudkan harapan masyarakat, Pemerintah (Kementerian Agama) sebagai pemberi layanan harus memberikan kemudahan, pelayanan yang tepat, dan perlakuan yang sama dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang ada di Kementerian Agama antara lain adalah pelayanan dokumen nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Penyelenggaraan pelayanan nikah merupakan tugas utama dari Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dan buku nikah merupakan bukti otentik bagi seseorang yang telah mendapat pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan dan merupakan persyaratan mutlak bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terhadap jenis-jenis pelayanan publik lainnya. Keadaan ini merupakan cermin tentang perlunya peningkatan pelayanan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik hal-hal yang pada umumnya menjadi keluhan masyarakat terhadap kinerja birokrasi publik, menurut Siregar (1998:137) antara lain :

1. Prosedur dan tata cara pelayanan yang tidak jelas
2. Persyaratan yang tidak pasti
3. Batas waktu penyelesaian pelayanan tidak pasti
4. Mekanisme pelayanan yang berbelit-belit
5. Biaya pelayanan yang tidak jelas.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat, prosedur mudah, adanya kepastian waktu dan biaya murah kepada masyarakat, maka berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang perlu dijawab dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam pelayanan nikah”.



### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam pelayanan nikah berdasarkan kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan, mutu produk, tingkat professional, tertib pengelolaan administrasi/ manajemen, dan sarana prasarana.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah .

1. Dapat menjadi media untuk memperluas wawasan dan pemahaman dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik;
2. Memberikan sumbangan pemikiran tentang beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kinerja

Dalam upaya mengkaji tentang Kinerja Pelayanan Publik, maka perlu terlebih dahulu memahami arti atau maknanya. Kinerja pelayanan publik pada dasarnya terdiri dari konsep kinerja dan konsep pelayanan publik. Secara sederhana Kinerja Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pencapaian hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pengguna layanan.

Secara umum kinerja adalah padanan kata dari "*performances*". Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2006:137), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Bastian (2001:329) "Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi". Yuwono dalam Tangkilisan (2005: 178-179) berpendapat bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Menurut Handoko (1984:97) "kinerja adalah perbandingan antara hasil kerja yang diperoleh dengan jumlah sumber kerja yang dipergunakan".



Proses kinerja sebagaimana dikatakan Swanson dalam Keban (2004:194) menggambarkan suatu proses yang dirancang dalam organisasi yang memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan para individu. Didesain sebagai suatu sistem, kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas dan tepat waktu, memberikan informasi dan faktor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memelihara sistem tersebut dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika dalam rangka pencapaian tujuan selama periode tertentu.

## 2. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan padanan dari dua buah kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah umum, masyarakat atau rakyat. Menurut Moenir (2001:16-17) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain". Menurut Sampara dalam Sinambela (2006: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Barata (1993:23) berpendapat pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli dan pelanggan. Lovelock (1998: 5) menyatakan bahwa pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Dari beberapa definisi pelayanan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melibatkan upaya manusia untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain.

Publik berasal dari kata *public* diartikan beraneka ragam dalam bahasa Indonesia, tergantung dari kata yang menyertainya. Diartikan sebagai umum, rakyat, masyarakat, publik, dan negara atau pemerintah. Islamy dalam Kismartini dkk (2008:1.5) memberikan contoh keanekaragaman pengertian kata publik dalam rangkaian kata sebagai berikut.

1. *Publik Opinion* diterjemahkan dengan pendapat umum;
2. *Publik Library* diterjemahkan Perpustakaan Rakyat;
3. *Publik Health* diterjemahkan sebagai kesehatan masyarakat.

Dari satu kata publik terkandung makna umum, rakyat, dan masyarakat. Begitu banyak makna yang terkandung dalam kata publik, tersirat satu kata penting, yaitu dalam kata publik harus berkaitan dengan kepentingan publik, kepentingan umum, dan kepentingan rakyat atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana peraturan perundang-undangan. Menurut Mahmudi dalam buku Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:229), pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.



Ratminto, Winarsih dan Atik (2005:5) menyatakan bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sianipar (1988:5) secara eksplisit menyatakan bahwa: “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan dukungan sumber daya akan meningkatkan citra dan wibawa pemerintah, sebagaimana pendapat Sinambela (2006: 43-44). Pemerintah dalam memberikan pelayanan umum harus memperhatikan kinerja, kepuasan, kepercayaan, melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan dan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Secara teknis pelayanan itu hakekatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Moenir (2001:44-45) untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu: 1) adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan secara wajar. 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dan 4) pelayanan yang jujur. Siagian (1992:31) bahwa “sifat pelayanan para petugas administrasi adalah kewajiban melayani semua warga dengan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi”.

Maksud dari pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak maupun kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Mahmudi (2005:229) menyatakan bahwa: “ dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah.” Pelayanan publik dilaksanakan dengan harapan tidak membebani masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang, puas dan selanjutnya tumbuh kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur pemerintah dan kewibawaan negara. Fitzsimmons dalam Wicaksono (2006:100), menyatakan bahwa pemerintah perlu memperhatikan tiga dimensi penyediaan layanan bagi masyarakat, yaitu:

1. Realibilitas, yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
2. Responsivitas yaitu keinginan untuk membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya adalah tidak membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa suatu alasan yang jelas.
3. Empati yaitu memberikan perhatian khusus berupa sentuhan pribadi kepada masyarakat. Pemerintah bersama-sama dengan lembaga daerah lainnya harus memiliki *sense of crisis* khususnya kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek antara lain kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana, akuntabilitas, dan pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Keinginan mencapai



pelayanan prima dalam pelaksanaan proses pelayanan publik harus memperhatikan tata laksana administrasi yang meliputi kecermatan, kepastian, ketelitian, keakuratan, ketepatan waktu, akuntabel, keadilan dan tidak diskriminatif. Kegiatan administrasi ini untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang diinginkan bahwa birokrasi yang demokrasi akan berhasil apabila memperhatikan kondisi masyarakat dengan melihat tingkat kemampuan masyarakat untuk menerima kebijakan tersebut.

Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993, memberikan prinsip pelayanan publik yang berkualitas harus berdasarkan pada sendi-sendi sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,
- b. Kejelasan dan kepastian mengenai:
  - 1). Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - 2). Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - 3). Unit kerja dan pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - 4). Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - 5). Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - 6). Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya.
  - 7). Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat suatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien dalam: 1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan; 2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.



- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; 2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum; 3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil
- h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik dilandasi dengan konsep efektivitas, efisiensi dan produktivitas dari tingkat sumber daya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penekanan pelayanan publik terletak pada manajemen peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dari lembaga pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Tujuan pelayanan publik menitikberatkan pada tingkat kepuasan masyarakat dan merupakan upaya pemenuhan hak asasi manusia yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan publik sebab pelayanan publik merupakan bagian dari tujuan kinerja sebuah organisasi pemerintah. Pemenuhan hak asasi manusia tersebut dilakukan oleh aparatur pelaksana pelayanan publik. Untuk melakukan pekerjaannya aparatur pemerintah memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan pekerjaan pelayanan publik, karena faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan untuk mencapai tujuan kinerja dipengaruhi oleh teknologi, materi, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia.

Selain dari pemenuhan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, tingkat kinerja aparatur pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh internal eksternal. Peranan faktor internal dan eksternal tersebut dapat menyebabkan kinerja aparatur pemerintah tidak optimal. Akibat yang ditimbulkan apabila pekerjaan pelaya-

ayanan tidak optimal dapat mengakibatkan masyarakat yang memerlukan pelayanan publik tidak merasa puas, sehingga memerlukan tambahan pengetahuan tentang asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2007:19-20), bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan harus memenuhi: 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan memperhatikan asas-asas tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan teknis dan administratif, kepastian waktu, keamanan dan tanggung jawab, kedisiplinan, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan masyarakat pada saat mereka menunggu pelayanan yang dibutuhkan. Pemenuhan prinsip pelayanan publik selanjutnya ditetapkan dengan standar pelayanan publik yang pelaksanaannya harus memperhatikan :

1. Prosedur pelayanan, dengan menerapkan prosedur operasional standar;
2. Waktu penyelesaian, yang tepat waktu;
3. Biaya pelayanan, sesuai dengan ketentuan;
4. Produk pelayanan, sesuai dengan ketentuan;
5. Sarana dan prasarana, peralatan harus memadai untuk memudahkan pelayanan;
6. Kompetensi petugas pemberi layanan, ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kumorotomo dalam Dwiyanto (2006:52), berpendapat bahwa ada beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja pelayanan publik pada suatu organisasi/unit pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi  
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayan-



an publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovabilitas dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan;

2. Efektivitas

Apabila tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi organ pembangunan;

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan dan kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya akan mampu dijawab melalui kriteria ini;

4. Daya tanggap

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Penilaian kinerja dalam instansi pemerintah khususnya, merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dwiyanto (2006: 49) berpendapat bahwa ada tiga hal yang diutamakan ketika seseorang berurusan dengan pelayanan publik yaitu kekonsistenan, jujur, dan responsif. Untuk organisasi pelayanan publik informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi dan memuaskan pengguna jasa layanan.

Menurut Dwiyanto (2006: 50-51) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas. Dalam pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Dwiyanto (2005:148-149) ada lima indikator kinerja pelayanan, yaitu:



1. *Tangibels*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan layanan yang dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan secara individual.

Dharma (2004:355), berpendapat bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai;
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya);
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi dapat ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas pelayanan ditinjau dari sudut internal organisasi dan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut eksternal organisasi. Pelayanan berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dan Sutopo (2003:19), menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya merujuk pada pelayanan eksternal, dan perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang tinggi. Sementara itu Gerson 2002 dalam Semil (2005:37) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai. "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Penilaian terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Dwiyanto (2002:47) “penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrat, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas”.

### 3. Dimensi pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik Instansi Pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi 2 pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan dalam koesioner yang ada dalam Keputusan MENPAN tersebut (setiap satu dimensi ada dua pertanyaan). Adapun ketujuh dimensi pelayanan publik dalam Keputusan tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Kesederhanaan prosedur pelayanan

Mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap (standar operasional pelayanan); bagaimana dalam pelaksanaannya (apakah telah dilaksanakan secara konsisten); bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan

Pertanyaan:

- 1). Kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan;
- 2). Kesulitan mengurus persyaratan dalam proses pelayanan.

#### b. Keterbukaan informasi pelayanan

Mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan



dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

Pertanyaan:

- 1). Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan
- 2). Keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

c. Kepastian pelaksanaan pelayanan

mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan

Pertanyaan:

- 1). Ketepatan waktu penyelesaian.
- 2). Kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi

d. Mutu produk pelayanan

Kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak

Pertanyaan:

- 1). Kepuasan terhadap mutu produk pelayanan;
- 2). Kemudahan dalam mengurus pelayanan

e. Tingkat profesional petugas

Mencakup bagaimana tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai sikap, prilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas

Pertanyaan:



- 1). Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan;
- 2). Ada tidaknya praktek pungli yang dilakukan petugas

f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan

Mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.

Pertanyaan:

- 1). Cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan;
- 2). Ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lain-lain..

g. Sarana dan fasilitas pelayanan

Mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana / fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan pada pengguna pelayanan.

Pertanyaan:

- 1). Keyakinan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet;
- 2). Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas sebuah aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi. Moenir (2001:88) menjelaskan bahwa faktor-faktor internal

birokrasi pemerintah yang mempengaruhi mutu kualitas pelayanan masyarakat yaitu:

1. Faktor kesadaran aparaturnya melaksanakan fungsi pelayanan;
2. Faktor aturan yang memadai dalam organisasi, agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan secara teratur dan terarah;
3. Faktor organisasi sebagai suatu mekanisme sistem dalam pencapaian tujuan kualitas pelayanan;
4. Faktor pendapatan pegawai aparaturnya;
5. Faktor kemampuan dan ketrampilan pegawai;
6. Faktor tersedianya sarana pelayanan.

## B. Kerangka Berpikir

Pernikahan merupakan suatu peristiwa bersejarah dalam kehidupan seseorang dalam membangun rumah tangga, yang dibuktikan dengan kutipan akta nikah atau disebut juga dengan buku nikah. Buku nikah adalah bukti otentik tentang pencatatan nikah seorang laki-laki dengan seorang wanita dihadapan pengawasan Pegawai Pencatat Nikah atau Penghulu atau Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (Pembantu PPN) yang disaksikan oleh sekurang-kurangnya dua orang saksi. Pelayanan nikah (pemeriksaan kehendak nikah, pengumuman, pencatatan dan pelaksanaan akad nikah serta penyerahan akta nikah/buku nikah) adalah salah satu tugas pokok dari Kantor Urusan Agama Kecamatan yang merupakan instansi Kementerian Agama yang ada di kecamatan.

Sesuai dengan tujuan penelitian, penerima layanan (masyarakat) diminta untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan nikah yang telah diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dan menilai seberapa besar harapan penerima layanan terhadap penting/tidaknya ketujuh dimensi pelayanan publik, yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan, sarana dan fasilitas pelayanan, sehingga diperoleh tingkat kesesuaian antara harapan penerima layanan dan kinerja

yang telah dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan.

Untuk memahami harapan penerima layanan, maka dalam penelitian ini menganalisis tingkat perbedaan harapan penerima layanan terhadap ketujuh dimensi tersebut. Analisis ini dilakukan karena ketujuh dimensi saling terkait dan melengkapi dengan kata lain ketujuh dimensi tersebut sama pentingnya dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan.

Dengan menggunakan landasan teori dan kerangka berpikir, maka digambarkan kerangka penelitian pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

### C. Definisi Oprasional

Definisi oprasional diperlukan agar tidak terjadi kesalahan persepsi mengenai pokok bahasan dalam penelitian. Adapun definisi oprasional dalam penelitian ini sebagai berikut.



1. Kinerja adalah gambaran mengenai hasil yang dicapai oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika dalam rangka pencapaian tujuan.
2. Kesederhanaan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang mudah difahami dan dilaksanakan.
3. Keterbukaan informasi pelayanan adalah keterbukaan petugas dalam memberikan kejelasan prosedur, waktu, dan biaya pelayanan.
4. Kepastian pelaksanaan pelayanan adalah kesesuaian waktu dan biaya pelayanan yang diberikan dengan jadwal/tarif yang ditentukan.
5. Mutu pelayanan adalah cara kerja pelayanan cepat/tepat dan hasil kerjanya baik dan benar.
6. Tingkat profesional petugas adalah kemampuan ketrampilan petugas pelayanan mengenai sikap, prilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
7. Tertib pengelolaan administrasi pelayanan adalah kegiatan pencatatan dan pengelolaan berkas pelayanan nikah dilakukan dengan tertib dan benar.
8. Sarana/fasilitas pelayanan adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam melaksanakan pelayanan nikah.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, membandingkan, menghubungkan dan memilah-milah serta mengkombinasikan data maupun informasi yang ada di lapangan. Menurut Nawawi (2001:63), metode deskriptif dimaksudkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang hendak diselidiki dengan cara menggambarkan/melukiskan keadaan subyek ataupun objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta empirik yang telah dihipunkan di lapangan. Sejalan dengan itu, Singarimbun (1989:4-5) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Peneliti menggambarkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Menurut Nasution (1996:52) penelitian pendekatan kualitatif pada hakekatnya mengamati orang-orang di lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami dunia empiriknya, memahami bahasa dan menafsirkan tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian secara umum penelitian pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau kesan dari orang dan pelaku yang diamati.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2000:3) mengidentifikasi "metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati".



Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk mencari data dalam bentuk :

1. Tulisan-tulisan atau dokumen;
2. Lisan atau hasil wawancara langsung kepada informan;
3. Prilaku yang diamati atau kondisi objektif di lapangan penelitian.

#### **B. Lokasi**

Kecamatan Putussibau Selatan merupakan kecamatan pemekaran dari Kota Putussibau (Kecamatan Putussibau) yang sebelumnya bernama Kecamatan Kedamin sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 353 Tahun 1987 dan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1996. Wilayah Kabupaten Kapuas Hulu ditetapkan menjadi 23 kecamatan yang sebelumnya 16 kecamatan dan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 131 Tahun 2007 tanggal 21 Mei 2007 tentang Perubahan Nama Kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu, yang mana Kecamatan Kedamin berubah menjadi Kecamatan Putussibau Selatan dan Kecamatan Putussibau menjadi Kecamatan Putussibau Utara.

Lokasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan yang berada di pingir Ibu Kota Kabupaten Kapuas Hulu yang terindikasi lemah dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan nikah. Dan penelitian ini ingin mengetahui data sesungguhnya yang terjadi dalam pelayanan nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu.

### C. Subjek Penelitian

Penentuan subjek (informan) dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive*. Menurut Sugiyono (2005: 53-54) *purposive* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Yang dimaksud dengan teknik *purposive* menurut Irawan (2006:17) adalah penentuan informan yang “secara sengaja” dipilih oleh peneliti, karena dianggap memiliki ciri-ciri tertentu, yang dapat memperkaya data peneliti.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan;
  1. 1 (satu) orang Pegawai Pencatat Nikah / Penghulu
  2. 4 (empat) orang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah;
  3. 10 (sepuluh) orang calon mempelai sebagai pengguna layanan;
  4. 10 (sepuluh) orang masyarakat yang telah menggunakan jasa KUA;
  5. 2 (dua) orang tokoh masyarakat/agama

### D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk menggali data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti pera-

- turan, undang-undang, surat keputusan, dan dokumen lainnya dengan alat pengumpul data photo copi data/dokumen dan catatan perkawinan;
2. Wawancara adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui tanya jawab. Dalam penelitian ini interview akan dipergunakan untuk melihat permasalahan penelitian dari perspektif penyedia, yaitu petugas pelayanan dan pengguna layanan yaitu calon mempelai atau masyarakat yang sedang atau pernah menerima layanan dengan alat pengumpul data adalah panduan wawancara, dengan menyiapkan pokok-pokok pertanyaan yang berhubungan dengan obyek penelitian sebagai panduan dalam melakukan interview dengan 20 orang informan;
  3. Observasi merupakan teknik pengumpulan data pelengkap yang dilakukan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi biasanya diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk mendukung/melengkapi data dan informasi tentang pelayanan nikah yang tidak tercover dalam wawancara maupun data sekunder dengan alat pengumpul data adalah panduan observasi, yaitu *check list* merupakan daftar yang berisi subyek dan obyek yang akan diteliti untuk mencatat secara sistematis mengenai perkiraan-perkiraan obyek penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung terhadap 7 (tujuh) dimensi pelayanan publik

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informan dengan menggunakan kuesioner/angket dan wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman



wawancara (*interview guide*). Data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang terkait dengan kajian penelitian

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan Keputusan Mentrei Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, ada tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi dua pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan dalam ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keterbukaan petugas yang memberikan pelayanan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan;
4. Keterbukaan sikap petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan;
6. Kepastian biaya pelayanan, yaitu keseluruhan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu tejaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

#### **F. Metode Analisis Data**

Untuk melihat, mengetahui, dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka metode penelitian ini lebih mengarah pada

metode penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian naturalistik. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan tidak menggunakan alat-alat pengukur. Disebut naturalistik, karena situasi lapangan penelitian bersifat natural atau wajar, sebagaimana adanya, tanpa dimanipulasi dan diatur dengan eksperimen. Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti menjadi pelajar, yakni belajar dari orang yang menjadi sumber data.

Marshall dalam Sarwono (2006:193) riset kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006:4) metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Berdasarkan dua pendapat tersebut, maka dipilih metode kualitatif dengan pertimbangan bahwa dengan metode ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam sehingga dapat diperoleh suatu pengertian.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis data bersamaan dengan proses pengamatan. Selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung dianalisis. Kegiatan menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis ini akan menggambarkan seluruh data dan fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Dalam menganalisis data menggunakan analisis data kualitatif karena kemampuannya untuk menggali infor-



masi secara luas, terperinci, dan mendalam mengenai fenomena sosial tertentu terutama yang berkaitan dengan variable yang diteliti untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Kecamatan Putussibau Selatan khususnya dalam pelayanan nikah.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2005:91-92) langkah-langkah analisis data adalah:

1. *Data reduction* (Reduksi Data)  
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya;
2. *Data Display* (Penyajian Data)  
Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Dengan *mendisplay* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami;
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan)  
Kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila ada ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data.



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kecamatan Putussibau Selatan

##### I. Geografi

Kecamatan Putussibau Selatan adalah hasil pemekaran Kecamatan Putussibau (Putussibau Utara) yang sebelumnya dinamai Kecamatan Kedamin. Kecamatan Putussibau Selatan terletak di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan SK Gubernur Provinsi Kalimantan Barat Nomor 353 Tahun 1997 dan PP Nomor 39 Tahun 1996, maka secara administrasi pemerintahan wilayah Kabupaten Kapuas Hulu terbagi dalam 23 kecamatan yang semula 16 kecamatan, yaitu Kecamatan Putussibau, Kedamin, Kalis, Mentebah, Boyan Tanjung, Bunut Hulu, Batu Daru, Hulu Gurung, Seberuang, Silat Hulu, Embaloh Hulu, Batang Lupar, Badau, Empanang, Purung Kencana, Manday, Embaloh Hilir, Bunut Hilir, Emban, Selimbau, Suhaid, Semitau, dan Silat Hilir. Selanjutnya Kecamatan Kedamin berubah nama menjadi Putussibau Selatan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 131 Tahun 2007 tanggal 21 Mei 2007 tentang Perubahan Nama Kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu.

Kecamatan Putussibau Selatan mempunyai luas wilayah sekitar 5.352,30 km<sup>2</sup> atau sekitar 17,94 % dari luas Kabupaten Kapuas Hulu 29.842 km<sup>2</sup>. Kecamatan Putussibau Selatan terletak pada 0,5 derajat Lintang Utara dan 1,4 Lintang Selatan, serta di antara 111,40 dan 114,10 Bujur Timur. Menurut Kantor Litbantika Kabupaten Kapuas Hulu. (2008) Kecamatan Putussibau Selatan terletak di bagian tengah Kapuas Hulu, dengan batas-batas sebagai berikut:



1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Putussibau Utara;
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kalis;
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bika;
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Negara Bagian Malaysia/Serawak.

Kecamatan Putussibau Selatan terbagi dalam 2 kelurahan dan 14 desa, yaitu Kelurahan Kedamin Hulu, Kedamin Hilir, dan Desa Kedamin Darat, Tanjung Jati, Sungai Uluk, Jaras, Melapi, Ingko' Tambe, Sayut, Urang Unsa, Suka Maju, Cempaka Baru, Beringin Jaya, Bungan Jaya, Tanjung Lokang, dan Kereho.

## 2. Topografi

Kondisi topografi Kecamatan Putussibau Selatan merupakan daerah dataran tinggi/miring umumnya terdapat rawa-rawa yang memanjang tetapi sempit dan dikelilingi oleh bukit bukit kecil. Dataran ini termasuk kategori yang biasa digenangi air pada saat curah hujan yang cukup tinggi. Dataran tinggi/miring ini terletak pada ketinggian sekitar 4.761 mdpl. (Kantor Litbantika Kabupaten Kanjas Hulu, 2008)

Jumlah curah hujan di Kecamatan Putussibau Selatan pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan kecamatan lainnya, yaitu cukup tinggi dalam satu tahun berkisar antara 4500 mm sampai dengan 6.000 mm dengan jumlah hari hujan antara 250 hari sampai 300 hari pertahun dan jumlah curah hujan maksimum perhari dapat terjadi berkisar antara 50 – 100 mm/hari, sedangkan intensitas hujan rata-rata 0,10 mm/menit. Terdapat dua kali puncak jumlah curah hujan maksimum yang terjadi bertepatan pada saat matahari beredar dekat khatulistiwa bulan Maret – April dan Oktober – November.

### 3. Demografi

Jumlah penduduk di Kecamatan Putussibau Selatan per 31 Oktober 2008 sebanyak 17.720 jiwa terdiri dari 8.966 jiwa laki-laki dan 8.754 jiwa perempuan yang tergabung dalam 4.517 Kepala Keluarga. Pertumbuhan penduduk mengalami peningkatan menjadi 4,14 %. Penyebaran penduduk relatif merata di 14 desa, yaitu 3 jiwa/km<sup>2</sup>, kecuali di dua kelurahan yang jumlah penduduknya terbesar, yaitu Kelurahan Kedamin Hilir berjumlah 3.338 jiwa dan Kedamin Hulu berjumlah 4.095. Dilihat dari struktur Kecamatan Putussibau Selatan tergolong berpenduduk usia muda. Penduduk berusia < 15 tahun sebanyak 5.715 jiwa (32,25 %), usia 15 – 64 tahun sebanyak 11.010 jiwa ( 62,12 %), dan penduduk usia > 64 tahun sebanyak 904 jiwa ( 5,15 %) (Kantor Litbantika Kabupaten Kapuas Hulu, 2008)

### 4. Perekonomian

Pertumbuhan perekonomian suatu daerah dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pembangunan di daerah tersebut. Secara makro pertumbuhan perekonomian Kabupaten Kapuas Hulu, termasuk Kecamatan Putussibau Selatan pada kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan kecenderungan menurun. Alexander dalam Data Pokok Kapuas Hulu (2008:39) menyatakan bahwa “Penurunan ini bukan berarti perekonomian di Kabupaten Kapuas Hulu tidak ada peningkatan sama sekali. Peningkatan tetap terjadi, namun peningkatan yang terjadi tidak sebaik pada tahun-tahun sebelumnya”.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas Hulu (2008) sejak tahun 2004, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kapuas Hulu, termasuk Kecamatan Putussibau Selatan mengalami pertumbuhan negatif, yakni



sebesar (minus) 1,9 persen. Kemungkinan penyebab utama pertumbuhan minus tersebut adalah komitmen pemerintah pusat untuk memberantas kegiatan illegal logging yang selama ini menjadi penopang kehidupan masyarakat yang berakibat menurunnya daya beli masyarakat.

Di Kecamatan Putussibau Selatan sebagian besar mata pencaharian masyarakat adalah petani sebanyak 3.380 orang. Tersedianya lahan untuk pertanian tanaman pangan seperti padi sawah dan ladang merupakan salah satu potensi unggulan jika dikelola secara profesional, bahkan bisa menjadikan kecamatan swasembada pangan. Namun karena keterbatasan modal yang dimiliki, minimnya pengetahuan bercocok tanam yang baik, belum adanya pengairan/irigasi serta kondisi iklim yang cenderung ekstrim membuat hasil dibidang pertanian tanaman pangan ini belum memuaskan. Hal serupa terjadi pula pada petani karet, dimana pengelolaannya masih dilakukan secara tradisional untuk menopang kehidupan sehari-hari. Untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah Daerah telah berupaya menggalakkan usaha perkebunan karet rakyat dengan memberikan penyuluhan secara terpadu dan memberikan bantuan bibit karet unggul kepada masyarakat.

Produk unggulan selain karet yang mencapai lebih kurang 2.100 ton/ tahun adalah ikan arwana sebanyak 750 ekor/tahun, sarang burung wallet sebanyak 3,5 ton/tahun (Data Pokok Kapuas Hulu, 2008). Hasil unggulan ini sebagian besar dipasarkan di luar daerah bahkan sampai di luar negeri. Potensi lain yang dapat dikembangkan namun belum dikelola adalah bidang pariwisata dan pertambangan. Wisata Arung Jeram di Hulu Kapuas dan Wisata Budaya serta Wisata Alam merupakan potensi yang dapat dikembangkan sehingga memiliki



nilai jual yang dapat menguntungkan masyarakat dan pemerintah daerah. Sementara untuk mengetahui kandungan potensi bahan tambang seperti batubara dan emas yang ada di Kecamatan Putussibau Selatan ini perlu dilakukan penelitian untuk menghitung berapa besar kadar kalori batubara yang ada, serta berapa banyak cadangan emas yang tersedia.

#### 5. Infrastruktur

Kecamatan Putussibau Selatan dapat dihubungkan melalui perhubungan darat, udara dan sungai. Infrastruktur jalan di Kecamatan Putussibau Selatan terdapat 3 (tiga) kondisi jalan, yaitu jalan aspal meliputi jalan negara sepanjang 12 km (jalan Lintas Selatan) yang menghubungkan Kecamatan Kalis dan Kecamatan Putussibau Utara atau Ibu Kota Kabupaten dan jalan provinsi serta kabupaten, jalan krikil dan jalan tanah yang menghubungkan desa-desa dengan kecamatan (Kantor Litbangka Kabupaten Kapuas Hulu, 2008).

Untuk menghubungkan Ibu Kota Kabupaten Kapuas Hulu dengan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat disamping melalui jalan darat, juga melalui jalur udara dan sungai. Bandar Udara Pangsuma Putussibau sejak tahun 1975 terus dikembangkan untuk menunjang kelancaran transportasi udara yang terletak di Kecamatan Putussibau Selatan. Meskipun biaya transportasi udara masih relatif tinggi, namun keinginan masyarakat untuk memanfaatkannya cukup tinggi karena waktu tempuh yang relatif singkat. Adapun untuk transportasi barang masih menggunakan transportasi sungai. Transportasi sungai menghubungkan antar desa dan kecamatan yang ada di Kecamatan Putussibau selatan. Di samping biaya transportasi murah juga satu-satunya transportasi yang dapat menghubungkan antara desa dengan desa yang lain di pedalaman Kecamatan Putussibau selatan.

## 6. Pemerintahan

Berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Barat, maka pada tanggal 13 Januari 1953 terbentuk Kabupaten Dati II Kapuas Hulu, dengan ibukota Kabupaten Putussibau. Selanjutnya berdasarkan SK Gubernur Provinsi Kalimantan Barat Nomor 353 Tahun 1997 dan PP Nomor 39 Tahun 1996, maka secara administrasi pemerintahan wilayah Kabupaten Kapuas Hulu terbagi dalam 23 kecamatan (semula 16 kecamatan), termasuk Kecamatan Putussibau Selatan.

Kecamatan Putussibau Selatan terbentuk pada tahun 1997 dengan nama Kecamatan Kedamin hasil pemekaran Kecamatan Putussibau. Sebelumnya Kedamin merupakan salah satu desa di Kecamatan Putussibau. Kemudian Kecamatan Putussibau dimekarkan menjadi Kecamatan Putussibau dan Kecamatan Kedamin, maka Kedamin menjadi ibu kota Kecamatan Kedamin. Seiring dengan perkembangan pembangunan di setiap kecamatan, maka pada tahun 2006 Desa Kedamin menjadi Kelurahan Kedamin Hilir dan Kelurahan Kedamin Hulu dan pada tanggal 21 Mei 2007 Kecamatan Kedamin berubah nama menjadi Kecamatan Putussibau Selatan.

Kecamatan Putussibau Selatan dipimpin oleh seorang camat dan sekretaris kecamatan (Sekcam) serta beberapa kepala seksi. Kantor camat berdiri pada tahun 1999 di Kelurahan Kedamin Hulu. Selain Kantor Camat di Kecamatan Putussibau Selatan adalah Kantor Urusan Agama, Puskesmas, PDAM, dua Kantor Lurah dan 14 Kantor Desa disamping kelembagaan Pemerintah Daerah seperti Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Sosial, Balai Penyuluhan Pertanian, Lembaga Kemasyarakatan. Adapun jumlah Pegawai Negeri Sipil di



Kecamatan Putussibau Selatan sebanyak 196 orang terdiri dari 175 PNS dan 21 TNI/POLRI (Data Pokok Kapuas Hulu, 2008).

## 7. Pendidikan

Jumlah penduduk di Kecamatan Putussibau Selatan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
di Kecamatan Putussibau Selatan

No	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	Belum Sekolah	2.543	14,38
2	SD	6.025	34,00
3	SLTP	4.475	25,25
4	SLTA	3.710	20,94
5	Diploma	398	2,25
6	Strata I (S.1)	158	0,89
7	Strata II (S.2)	12	0,07
8	Tidak Sekolah	394	2,22
JUMLAH PENDUDUK		17.720	100

Sumber: Profil Kecamatan Putussibau Selatan 2009

Kategori pendidikan yang paling banyak adalah Sekolah Dasar (SD), hal ini dikarenakan gedung SD ada di setiap desa/kelurahan, bahkan hampir di setiap dusun yang ada di wilayah Kecamatan Putussibau Selatan sebanyak 31 gedung SD, 5 gedung SLTP, dan 4 gedung SLTA, serta 2 (dua) buah gedung TK di Kelurahan Kedamin Hulu dan Kedamin Hilir. Jumlah guru seluruhnya 506 orang terdiri dari PNS 455 orang ( 6 guru TK, 276 guru SD, 82 guru SLTP, dan 91 guru SLTA) guru kontrak/honorer 38 orang ( 1 guru TK, 15 guru SD, 12 guru SLTP, dan 10 guru SLTA) dan guru bantu 13 orang ( 9 guru SD, 3 guru SLTP dan 1 guru SLTA).



Lembaga pendidikan selain disebutkan di atas, di Kecamatan Putussibau Selatan ada sebuah lembaga perguruan tinggi swasta yang bernaun di bawah sebuah yayasan, yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Iqra Putussibau yang didirikan pada tahun 2008 dan saat ini memiliki lebih kurang 200 mahasiswa.

#### 8. Agama

Sebagian besar penduduk di Kecamatan Putussibau Selatan memeluk agama Islam dan Katholik sebagaimana terlihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama  
di Kecamatan Putussibau Selatan

No	AGAMA	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	Islam	9.711	54,80
2	Katholik	7.002	39,52
3	Protestan	994	5,61
4	Hindu	0	-
5	Budha	13	0,07
6	Kong Fu Chu	0	-
JUMLAH PENDUDUK		17.720	100

Sumber: Profil Kecamatan Putussibau Selatan 2009

Penduduk Kecamatan Putussibau Selatan yang memeluk agama Islam pada umumnya berdomisilir di Kelurahan Kedamin Hilir dan Kedamin Hulu yang berbatasan langsung dengan Ibu Kota Kabupaten (Kota Putussibau). Di desa-desa pedalaman kecamatan umumnya memeluk agama Katholik dan sebagian pemeluk agama Protestan; hanya di Desa Suka Maju dan Desa Sayut pemeluk agama Islam dan Katholik berimbang.

Sarana ibadah di kecamatan Putussibau selatan terdiri dari 10 Masjid dan 18 surau yang tersebar di Kelurahan Kedamin Hilir dan Kedamin Hulu serta

masing-masing satu buah masjid di Desa Suka Maju dan Desa Sayut, 18 buah gereja Katolik dan 8 buah gereja Protestan yang tersebar di desa-desa dan hanya 3 buah gereja katolik di Kelurahan Kedamin Hulu Kecamatan Putussibau Selatan.

## **B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan**

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 111 Tahun 2001 tentang Perubahan Nomenklatur 1 (Satu) Kantor Urusan Agama Kecamatan dan Pembentukan 111 (seratus sebelas) Kantor Urusan Agama Kecamatan tanggal 14 April 2001 dikepalai oleh seorang Kepala Kantor dan dibantu oleh petugas Tata Usaha dan beberapa petugas. Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sebelumnya bernama Kecamatan Kedamin dan bergabung dengan Kantor Urusan Agama Putussibau Utara yang semula bernama Kecamatan Putussibau. Kecamatan Putussibau Selatan secara resmi berlaku mulai tanggal 21 Mei 2007, melalui Surat Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 131 Tahun 2007 tentang Perubahan Nama Kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun Ibu Kota Kecamatan Putussibau Selatan adalah Kedamin.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dibangun pada tahun 2006 dan dipimpin oleh seorang kepala kantor. Sejak didirikannya Kecamatan Putussibau Selatan hingga saat ini, kepala kantor urusan agama kecamatan sudah tiga kali berganti. Tahun 2006 Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan masih bergabung atau dirangkap oleh Kepala Kantor Urusan Agama Putussibau Utara. Tahun 2007 Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan rampung dibangun, dan dikepalai oleh seorang Kepala Kantor



Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan. Sejak tahun 2009 hingga saat ini Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sudah dipimpin tiga orang kepala kantor.

Kantor Urusan Agama adalah instansi Kementerian Agama di Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagaimana tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 (disempurnakan) tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama pasal 730 Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai fungsi:

- a). Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi;
- b). Menyelenggarakan surat-menyurat, pengurusan surat kearsipan, pengetikan dan rumah tangga KUA;
- c). Melaksanakan pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTRC), mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, dan ibadah sosial, kependudukan dan membina kesejahteraan keluarga sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara detail akan dibahas mengenai tujuan, sasaran, kebijakan, visi, misi, struktur organisasi, dan tugas pokok dan fungsi, serta keadaan pegawai dari Kantor Urusan Agama sebagai berikut:

## 1. Tujuan, Sasaran dan Kebijakan

### a. Tujuan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1). Tersedianya data Kantor Urusan Agama Kecamatan yang meliputi, data data nikah dan rujuk, rumah ibadah, zakat/ infak dan shadaqah, wakaf, serta data keagamaan;
- 2). Meningkatkan pelayanan dan pembinaan di bidang nikah dan rujuk, kemasjidan, zakat/wakaf dan ibadah sosial serta baitul mal.



### b. Sasaran

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan mempunyai sasaran kerja sebagai berikut:

- 1). Meningkatkan pelayanan nikah dan rujuk;
- 2). Meningkatkan tertib administrasi pencatatan nikah dan rujuk
- 3). Meningkatkan sarana dan prasarana kantor;
- 4). Mengadakan pembinaan Pegawai/Pembantu Pegawai Pencatat Nikah;
- 5). Koordinasi dan monitoring.

### c. Kebijakan

Kebijakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sebagai berikut:

- 1). Suksesnya penyelenggaraan administrasi dan pencatatan nikah/ rujuk;
- 2). Ada komitmen, baik dari pemerintah maupun masyarakat akan perlunya identitas/dokumen nikah sebagai bukti jati diri seseorang telah berkeluarga atau bcrumah tangga.

## 2. Visi, dan Misi

### a. Visi

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan tentang kemana Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan diarahkan dan apa yang akan dicapai. Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan adalah: "Terwujudnya masyarakat Kecamatan Putussibau Selatan yang taat beragama, tertib dan berwawasan lingkungan".

Penjelasan tentang visi tersebut adalah taat beragama berarti setiap pemeluk agama taat dan patuh terhadap ajaran agamanya masing-masing. Bagi pemeluk agama Islam nikah adalah sunnah rasul. Untuk mendapatkan identitas nikah, maka masyarakat muslim melaporkan diri (mendaftar) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang No 1 Tahun 1974 Ppasal 2 ayat (1 dan 2), yang menyatakan "Perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing

agamanya dan kepercayaannya itu. Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perkawinan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 pasal 2 ayat (1 dan 2) yang menyebutkan:

Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang pencatat nikah, talak dan rujuk. Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatat Perkawinan pada Kantor Catatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundangan mengenai pencatatan perkawinan.

Tertib berarti terciptanya kepedulian dan peran serta masyarakat dalam menjalankan tata kehidupan, melaporkan diri dan atau keluarganya guna mendapatkan identitas/dokumen nikah dan perubahan status dari peristiwa penting secara tepat waktu dengan prosedur yang benar. Dengan demikian pemberitahuan kehendak nikah disampaikan kepada Pegawai Pencatat Nikah atau Penghulu dan atau Pembantu Pegawai Pencatat Nikah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah.

Berwawasan lingkungan berarti masyarakat memiliki wawasan dan pengetahuan terhadap lingkungan di sekitar kehidupannya. Untuk itu Kantor Urusan Agama berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan, bimbingan dan pembinaan kepada masyarakat. Disamping itu melakukan koordinasi dan konsultasi serta melaksanakan evaluasi dan monitoring.

#### b. Misi

Agar yang dicita-citakan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan,

maka perlu ditetapkan misi sebagai penjabaran dari visi tersebut. Adanya misi tersebut diharapkan semua komponen yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan dapat mengetahui misi yang akan dilaksanakan lima tahun ke depan oleh KUA Kecamatan Putussibau Selatan.

Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan adalah sebagai berikut:

- 1). Mewujudkan data nikah dan rujuk, rumah ibadah, pemeluk agama, zakat/infaq dan shadaqah. Upaya yang dilaksanakan adalah menyusun dan menyampaikan blanko data kemudian mengumpul, mengolah dan menyajikan data;
- 2). Mewujudkan tertib administrasi dan layanan di bidang pencatatan nikah dan rujuk untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Upaya yang dilaksanakan adalah meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat secara tepat, adil dan transparan.
- 3). Meningkatkan pelayanan bimbingan dan pembinaan kepada masyarakat. Upaya yang dilaksanakan adalah penasehatan kepada calon pengantin, keluarga permasalahan bimbingan keluarga sakinah serta pembinaan kepada pembantu pegawai pencatat nikah, pengurus masjid, dan lembaga keagamaan.
- 4). Meningkatkan koordinasi dan konsultasi. Upaya yang dilaksanakan adalah pendekatan kepada tokoh masyarakat pemuka agama, kepala daerah, kepala kantor/dinas/badan dalam rangka menunjang tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama.



### 3. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi

#### a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat menunjukkan hubungan fungsi dan tugas pokok dalam pelaksanaan tugas. Struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2001 tentang Perubahan nomenklatur 1 (satu) Kantor Urusan Agama Kecamatan dan Pembentukan 111 (seratus sebelas) Kantor Urusan Agama Kecamatan. Kantor Urusan Agama Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh petugas tata usaha dan petugas-petugas.

#### b. Tugas Pokok dan Fungsi

##### 1). Petugas Tata Usaha

Petugas tata usaha mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan perencanaan, ketatalaksanaan, kepegawaian, keuangan, dan mengurus rumah tangga kantor. Petugas tata usaha mempunyai fungsi :

- a). Penyelenggaraan perencanaan, pengendalian, evaluasi, menyusun program, dan pelaporan;
- b). Penyelenggaraan pengelolaan administrasi kepegawaian dan keuangan
- c). Penyelenggaraan pengelolaan urusan rumah tangga kantor, perlengkapan, surat-menyurat, dan kearsipan;
- d). Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan kepala kantor sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab.

## 2). Petugas-petugas

Petugas-petugas meliputi petugas kepenghuluan, pengadministrasian nikah dan rujuk, pengadministrasian zakat, infaq dan shadaqah serta baitul mal, pengadministrasian kemasjidan dan ibadah sosial, serta pengadministrasian wakaf. Adapun tugas pokok dan fungsi masing-masing petugas sebagai berikut:

- a). Petugas kepenghuluan, tugasnya adalah memeriksa persyaratan nikah dan rujuk, melakukan pengawasan dan pencatatan nikah dan rujuk serta melakukan bimbingan perkawinan. Fungsi petugas kepenghuluan adalah menyusun rencana pelaksanaan nikah/rujuk, mengumumkan hasil pemeriksaan persyaratan, melaksanakan pengawasan dan pencatatan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala kantor sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
- b). Petugas pengadministrasian nikah dan rujuk, tugasnya adalah menerima dan mencatat pendaftaran kehendak nikah dan rujuk. Fungsi petugas pengadministrasian nikah dan rujuk adalah membantu tugas kepenghuluan yang meliputi pengumpulan pendaftaran, mencatat dan mengolah daftar kehendak nikah dan rujuk, menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, pengumuman dan pelaksanaan nikah dan rujuk serta menyajikan data nikah dan rujuk.
- c). Petugas pengadministrasian zakat, infaq dan shadaqah serta baitul mal tugasnya adalah melaksanakan pencatatan dan pengelolaan zakat infaq dan shadaqah serta baitul mal. Fungsi petugas pengadministrasian zakat, infaq dan shadaqah serta baitul mal adalah merencanakan,

UNIVERSITAS TERBUKA

m

d). Pe

R

S

e). R

R

Ke

KU

Per

per



- tingan melakukan pernikahan (calon suami, calon istri, dan wali);
- b). Melakukan penelitian tentang status dan keabsahan data masing-masing pihak, baik berdasarkan surat-surat keterangan yang dikeluarkan dari kepala desa/lurah dan instansi lainnya maupun berdasarkan wawancara langsung dari yang bersangkutan dengan menggunakan formulir model NB;
  - c). Memberikan penasihatan kepada masing-masing pihak tentang hal-hal yang sebaiknya dilakukan misalnya tentang hak dan kewajiban suami istri
  - d). Atas nama PPN mengawasi pelaksanaan akad nikah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mencatatnya kedalam Daftar Pemeriksaan Nikah formulir model NB;
  - e). Melaporkan pelaksanaan pernikahan tersebut kepada PPN/Kepala KUA dan menyetorkan biaya nikah yang diterimanya;
  - f). Menyampaikan buku nikah yang dikeluarkan oleh PPN kepada mempelai pria dan mempelai wanita;
  - g). Melakukan sebagaimana tersebut pada huruf a sampai dengan f terhadap mereka yang melaporkan akan melakukan rujuk. Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 disebutkan bahwa "Pembantu PPN, baik di Jawa maupun luar Jawa selain memberikan pelayanan nikah dan rujuk, mempunyai tugas melakukan pembinaan kehidupan beragama Islam di desa".

#### 4. Keadaan Pegawai

Pegawai merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi.

Pegawai adalah unsur manusia yang memegang peranan penting yang sangat

menentukan dalam melaksanakan aktivitas kegiatan organisasi. Untuk itu dalam setiap organisasi diharapkan memiliki pegawai yang cukup sesuai dengan ketentuan dengan kualitas yang baik sehingga dapat menunjang tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Jumlah pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan 1 orang kepala. Dalam menjalankan tugas kepenghuluuan, Kepala Kantor sebagai Pegawai Pencatat Nikah (Penghulu) dibantu oleh 5 orang Pembantu Penghulu yang tersebar di wilayah Kecamatan Putussibau Selatan, yaitu di Kelurahan Kedamin Hilir, Kedamin Hulu dan Desa Tanjung Jati, Suka Maju, dan Desa Sayut yang mempunyai masa kerja bervariasi dari 1 tahun hingga 14 tahun.

#### 5. Fasilitas Kerja

Dalam menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari Kantor Urusan Agama dilengkapi dengan berbagai sarana penunjang perlengkapan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang administrasi nikah dan rujuk. Sarana kerja merupakan alat yang dipergunakan pegawai untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Pelayanan dokumen nikah dan rujuk, pengadministrasian zakat/wakaf, kemasjidan dan lainnya menggunakan formulir-formulir dan blanko yang harus disiapkan oleh Kantor Urusan Agama. Untuk pelayanan tersebut digunakan komputer. Formulir-formulir atau blanko yang tersedia digunakan sebagai input, sebab formulir tersebut diisi data pemohon oleh pemohon.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan memiliki sarana dan prasarana kerja berupa peralatan kerja yang digunakan untuk menunjang pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Alat-alat inventaris pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3

## Daftar Inventaris KUA Kecamatan Putussibau Selatan

NO	JENIS BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	Meja kerja	1 buah	Baik
2	Kursi	5 buah	2 rusak ringan
3	Meja/kursi tamu	1 set	Baik
4	Mesin tik	3 buah	Baik
5	Computer	1 set	Baik
6	Kendaraan dinas (motor Vega R)	1 buah	Baik
7	Lemari/rak buku	1 buah	Baik

Sumber: KUA Kecamatan Putussibau Selatan 2009

### C. Pelayanan Publik pada Pelayanan Nikah

Masyarakat dalam merencanakan perkawinan agar melakukan persiapan pendahuluan. Demikian pula jika PPN, Pembantu PPN ataupun Badan Penasehat Perkawinan, Perselisihan dan Penceraian (BP-4) dalam memberikan penasihat dan bimbingan hendaknya mendorong kepada masyarakat dalam merencanakan perkawinan agar melakukan persiapan pendahuluan. Adapun persiapan pendahuluan dimaksud sebagai berikut:

1. Masing-masing calon mempelai saling mengadakan penelitian tentang apakah mereka saling cinta/setuju dan apakah kedua orang tua mereka menyetujui/merestuinnya. Ini erat hubungannya dengan surat-surat persetujuan kedua calon mempelai dan surat izin orang tua.



2. Masing-masing berusaha meneliti apakah ada halangan perkawinan, baik menurut hukum perkawinan maupun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini untuk mencegah terjadinya penolakan atau pembatalan perkawinan;
3. Calon mempelai supaya mempelajari ilmu pengetahuan tentang rumah tangga, hak dan kewajiban suami istri dan lain sebagainya;
4. Dalam rangka meningkatkan kualitas keturunan yang akan melahirkan, calon mempelai supaya memeriksakan kesehatannya dan kepada calon mempelai wanita diberikan suntikan imunisasi tetanus toxoid (TT).

Setelah persiapan pendahuluan dilakukan secara matang, maka orang yang hendak menikah memberitahukan kehendaknya kepada PPN/Pembantu PPN yang mewilayahi tempat akan dilangsungkannya akad nikah, sekurang-kurangnya sepuluh hari kerja sebelum akad nikah dilangsungkan. Tata cara atau proses pelaksanaan pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, akad nikah dan penandatanganan akta nikah serta pembuatan duplikat akta nikah kemudian penyerahan kutipan akta nikah atau buku nikah.

#### 1. Pemberitahuan kehendak nikah

Pemberitahuan kehendak nikah dapat dilakukan calon mempelai atau orang tua atau wakilnya yang disampaikan kepada PPN di wilayah kecamatan atau kepada Pembantu PPN di wilayah tempat tinggal calon istri. Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan (Model N-7) dan dilengkapi persyaratan sebagai berikut:

- a. surat keterangan untuk nikah dari kepala desa/lurah (Model N-1).
- b. kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir, atau surat keterangan asal usul calon mempelai dari kepala desa/lurah (model N-2).
- c. persetujuan kedua calon mempelai (Model N-3).
- d. surat keterangan tentang orang tua (ibu dan ayah) dari kepala desa/lurah (Model N-4).
- e. izin tertulis orang tua atau wali bagi calon mempelai yang belum mencapai usia 21 tahun (Model N-5).
- f. akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri dibuat oleh kepala desa/lurah atau pejabat setingkat bagi janda/duda (model N-6).
- g. dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum mencapai usia 16 tahun.
- h. surat izin dari atasannya/kesatuannya, jika calon mempelai anggota TNI/Polri
- i. putusan pengadilan berupa izin bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang.
- j. kutipan buku pendaftaran talak (Model T)/buku pendaftaran cerai (Model C) bagi mereka yang penceraianya terjadi sebelum berlaku Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- k. izin untuk menikah dari kedutaan/kantor perwakilan negara bagi warga negara asing.
- l. izin dari pengadilan, dalam hal kedua orang tua atau walinya sebagaimana dimaksud huruf e di atas tidak ada.

## 2. Pemeriksaan nikah

Pemeriksaan terhadap calon suami, calon istri dan wali nikah sebaiknya dilakukan secara bersama-sama tetapi tidak ada halangan jika pemeriksaan itu dilakukan sendiri-sendiri. Bahkan dalam keadaan yang meragukan, perlu dilakukan pemeriksaan sendiri-sendiri. Pemeriksaan dianggap selesai apabila ketiganya selesai diperiksa secara benar.

Pemeriksaan nikah dilakukan oleh PPN atau Penghulu atau Pembantu PPN terhadap calon suami, calon istri, dan wali nikah mengenai ada tidaknya halangan untuk menikah menurut hukum Islam dan kelengkapan persyaratan sebagaimana tersebut di atas. Kemudian hasil dari pemeriksaan nikah ditulis dalam Berita Acara Pemeriksaan Nikah (Model N13) rangkap dua kemudian dibaca hasil pemeriksaan oleh pemeriksa dan ditandatangani oleh masing-masing yang diperiksa (calon suami, calon istri, dan wali nikah) dan yang memeriksa (PPN/Penghulu atau Pembantu PPN), jika yang diperiksa tidak bisa membubuhkan tanda tangan dapat diganti dengan cap ibu jari tangan kiri.

Apabila dari hasil pemeriksaan nikah ternyata terdapat kekurangan persyaratan/tentuan seperti tersebut di atas, maka PPN harus memberitahukan kepada calon suami dan wali nikah atau wakilnya bahwa persyaratan tidak terpenuhi atau terdapat halangan untuk menikah, maka kehendak perkawinannya ditolak dan tidak dapat dilaksanakan. Calon suami atau wali nikah dapat mengajukan keberatan atas penolakan tersebut kepada pengadilan setempat, dan apabila pengadilan memutuskan atau menetapkan bahwa pernikahan dapat dilaksanakan, maka PPN diharuskan mengizinkan pernikahan tersebut dilaksanakan.



### 3. Pengumuman kehendak nikah

Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Pembantu PPN mengumumkan kehendak nikah (dengan Model NC) pada papan pengumuman setelah persyaratan dipenuhi. Pengumuman kehendak nikah dilakukan pada tempat tertentu di KUA kecamatan atau ditempat lainnya yang mudah diketahui oleh umum di desa atau kelurahan tempat tinggal masing-masing calon mempelai. Pengumuman dilakukan oleh :

- a. Pegawai Pencatat Nikah (PPN) di KUA Kecamatan tempat pernikahan akan dilaksanakan dan di KUA Kecamatan tempat tinggal masing-masing calon mempelai;
- b. Pembantu PPN di luar Jawa di tempat-tempat yang mudah diketahui umum.

Pegawai Pencatat Nikah (PPN)/Pembantu PPN tidak boleh melaksanakan akad nikah sebelum melampaui sepuluh hari kerja sejak pengumuman, kecuali alasan sangat penting misalnya salah seorang akan segera bertugas ke luar negeri, maka dimungkinkan yang bersangkutan memohon dispensasi kepada Camat. Selanjutnya Camat atas nama Bupati/Walikota memberikan dispensasi sebagaimana diatur dalam pasal 3 ayat (3) Peraturan Pemerintah Non or 9 Tahun 1975.

Dalam kesempatan waktu sepuluh hari ini calon suami istri seyogianya mendapat nasihat perkawinan dari BP-4/PPN/Penghulu/Pembantu PPN. Disamping itu pihak keluarga atau wali atau pengampu atau kuasa dari salah seorang calon mempelai atau orang lain yang memiliki kepentingan, apabila terdapat alasan yang menghalangi dilakukannya pernikahan dapat melakukan pencegahan pernikahan. Pencegahan pernikahan tersebut diajukan kepada

pengadilan atau kepada PPN di wilayah hukum terdapat pernikahan akan dilaksanakan dan kepada masing-masing calon mempelai.

#### 4. Akad nikah dan pencatatannya

Akad nikah dilangsungkan di bawah pengawasan/di hadapan Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Penghulu atau Pembantu PPN dari wilayah tempat tinggal calon istri. Apabila akad nikah akan dilaksanakan di luar wilayah tempat tinggal calon istri, maka calon istri atau walinya harus memberitahukan kepada PPN wilayah tempat tinggal calon istri untuk mendapatkan surat rekomendasi nikah.

Akad nikah dilakukan oleh wali nasab. Wali nasab dapat mewakilkan kepada PPN, Penghulu, Pembantu PPN atau orang lain yang memenuhi syarat. Syarat wali nasab adalah laki-laki, beragama Islam, baligh dan berumur sekurang-kurangnya 19 tahun; berakal, merdeka, dan dapat berlaku adil. Jika wali nasab tidak memenuhi syarat, berhalangan atau adhal, maka akad nikah dilakukan oleh wali hakim. Kepala KUA Kecamatan ditunjuk menjadi wali hakim berdasarkan pasal 18 ayat (4) Peraturan Menteri Agama RI.

Akad nikah harus dihadiri oleh calon suami dan sekurang-kurangnya dua orang saksi yang memenuhi syarat. Adapun syarat-syarat saksi adalah laki-laki, beragama Islam, baligh dan berumur sekurang-kurangnya 19 tahun, berakal, merdeka, dan dapat berlaku adil. Dalam hal calon suami tidak dapat hadir pada saat akad nikah, dapat diwakilkan kepada orang lain yang memenuhi syarat dan mendapat surat kuasa yang disahkan oleh PPN atau Kantor Perwakilan Republik Indonesia apabila calon suami berada di luar negeri. Adapun syarat wakil dari calon suami adalah laki-laki, beragama Islam, baligh dan berumur sekurang-



kurangnya 19 tahun, berakal, medeka dan dapat berlaku adil.

Akad nikah dapat dilaksanakan di KUA Kecamatan atau di luar KUA Kecamatan atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan PPN. Menurut syariat Islam, setiap perbuatan hukum harus memenuhi dua unsur, yaitu rukun dan syarat. Rukun ialah unsur pokok dalam setiap perbuatan hukum; sedangkan syarat ialah unsur pelengkap dalam setiap perbuatan hukum. Apabila kedua unsur ini tidak terpenuhi maka perbuatan itu dianggap tidak sah menurut hukum. Demikian pula untuk sahnya suatu pernikahan harus dipenuhi rukun dan syaratnya. Rukun nikah terdiri dari calon suami/istri, wali, dua orang saksi, dan ijab/Kabul. Adapun syarat nikah antara lain beragama Islam, jelas jenis kelaminnya, dan tidak dipaksa.

Pernyataan ijab dan Kabul harus terbentuk dari asal kata "*inkah*" atau "*tazwaj*" atau terjemahan dari kedua asal kata tersebut yang dalam bahasa Indonesia berarti "menikahkan". Ijab adalah perkataan dari wali calon mempelai wanita, sedangkan Kabul adalah perkataan calon mempelai pria. Ijab dan Kabul dilakukan oleh wali nikah dan calon suami, sambil berjabat tangan.

Calon suami dan calon istri dapat mengadakan perjanjian perkawinan. Perjanjian tersebut ditulis di atas kertas bermaterai cukup, ditandatangani oleh kedua belah pihak, disaksikan oleh sekurang-kurangnya dua orang saksi dan disahkan oleh PPN. Perjanjian perkawinan tidak boleh bertentangan dengan hukum Islam dan/atau peraturan perundang-undangan. Disamping itu suami dapat menyatakan *sigat taklik* yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan *sigat taklik* ditandatangani oleh suami. Jika suami menolak untuk membacakan dan menandatangani *sigat taklik*, istri dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan agar dilakukan *sigat taklik*.



Pegawai Pencatat Nikah (PPN) mencatat peristiwa nikah dalam akta nikah kemudian dibacakan dan ditandatangani oleh suami, istri, wali nikah, saksi-saksi dan PPN. Akta nikah dibuat rangkap dua (Model N), masing-masing disimpan di KUA setempat dan Pengadilan Agama. Selanjutnya peristiwa pernikahan dilaporkan ke kantor administrasi kependudukan di wilayah tempat pelaksanaan akad nikah. Apabila akad nikah dilangsungkan di luar Balai Nikah (KUA) maka PPN atau Penghulu atau Pembantu PPN mencatat peristiwa nikah pada halaman 4 Daftar Pemeriksaan Nikah (Model NB) dan ditandatangani oleh suami, istri, wali nikah dan PPN atau Penghulu atau Pembantu PPN yang mengawasinya. Kemudian segera dicatat dalam akta nikah (model N) dan ditandatangani oleh PPN atau wakil PPN, setelah itu PPN membuat kutipan akta nikah (Model NA) atau buku nikah dalam rangkap dua dan ditandatangani oleh PPN.

#### 5. Biaya dan penyerahan buku nikah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2001 tanggal 1 Juli 2000 dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 31 Tahun 2003 masing-masing menyebutkan bahwa biaya nikah di KUA Kecamatan sebesar Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah). Sementara itu berdasar pada pasal 4 ayat (4) Keputusan Menteri Agama RI Nomor 298 Tahun 2003 tentang Pencatatan Nikah: "Kepada Pembantu PPN diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi".

Sebelum dilaksanakan akad nikah, yang bersangkutan membayar biaya nikah yang terdiri dari :

- a. Biaya pencatatan nikah Rp 30.000,- kepada bendaharaan khusus/Kepala KUA untuk disetor ke Kas Negara;
- b. Honorarium Pembantu PPN, langsung kepada Pembantu PPN;
- c. Biaya transportasi PPN/Penghulu/Pembantu PPN, langsung kepada yang bersangkutan yang menghadiri akad nikah di luar KUA/Balai Nikah.

Untuk masing-masing penerimaan biaya tersebut diberikan kwitansi.

Biaya pencatatan nikah dan dana bantuan dicatat/dibukukan dalam buku kas tabelaris yang telah disediakan. Semua biaya pencatatan dan dana bantuan harus disimpan dalam brankas (peti besi) menurut ketentuan yang berlaku, kemudian Bendaharawan khusus/Kepala KUA menyetorkan sepenuhnya melalui giro pos ke rekening Kas Negara untuk penerimaan Departemen Agama.

Penyerahan buku nikah dilakukan setelah pembayaran biaya nikah, pencatatan nikah, akad nikah dan penandatanganan semua dokumen nikah. Buku nikah atau kutipan akta nikah (Model NA) diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan.

#### **D. Analisis Pelayanan Nikah**

Pelayanan nikah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Pada dasarnya kualitas kinerja pelayanan bagi sebuah organisasi yang melaksanakan fungsi pelayanan merupakan suatu ukuran yang akan mampu menunjukkan kemampuan organisasi tersebut dalam mencapai visi, misi atau tujuannya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik pada dasarnya berhubungan dengan tingkat pencapaian hasil dari organisasi dalam mem-

berikan pelayanan, dimana kinerja dikatakan baik apabila hasilnya telah sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan warga atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Setiap organisasi dalam upaya untuk mencapai kinerja pelayanan yang tinggi bukanlah suatu hal yang mudah untuk dicapai, karena pada hakekatnya faktor atau variabel penentu yang mempengaruhinya disebabkan oleh sifat organisasi yang dinamis dan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan yang ada dalam masyarakat dan lingkungan. Faktor-faktor atau variabel yang mempengaruhi kinerja organisasi sangat banyak, yaitu menyangkut aspek intern dan ekstern organisasi. Untuk menganalisa pencapaian kinerja pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan digunakan indikator kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi/manajemen pelayanan, dan sarana/fasilitas pelayanan.

#### 1. Kesederhanaan prosedur pelayanan

Kesederhanaan prosedur pelayanan adalah prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kesederhanaan prosedur pelayanan meliputi tahapan-tahapan pelayanan dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, sedangkan persyaratan pelayanan yaitu teknis dan administratif yang



diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan kepada warga masyarakat tentunya mempunyai aturan berupa persyaratan dan prosedur yang dijadikan pedoman bagi setiap unit pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Prosedur/tata cara atau proses pelaksanaan pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, akad nikah dan penandatanganan akta nikah serta pembuatan kutipan akta nikah kemudian penyerahan kutipan akta nikah atau buku nikah. Adapun persyaratan yang diperlukan ketika seorang/masyarakat memberitahukan kehendak nikah antara lain surat keterangan untuk nikah dari kepala desa/lurah (Model N-1), Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir atau surat keterangan asal usul calon mempelai dari kepala desa/lurah (Model N-2), persetujuan kedua calon mempelai (Model N-3), surat keterangan tentang orang tua dari kepala desa/lurah (Model N-4).

Namun kenyataan yang dijumpai di lapangan bahwa prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan tidak dapat dijalankan secara konsisten karena masih melibatkan siapa yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan. Kepala KUA Kecamatan/PPN atau Pembantu PPN tidak mampu mempertahankan prinsip-prinsip administrasi yang benar tatkala berhadapan dengan pemuka masyarakat/tokoh agama ataupun masyarakat yang mempunyai kenalan dan hubungan keluarga. Sebagaimana dijumpai peneliti di lapangan seorang pemuka masyarakat (wali nikah) datang ke KUA Kecamatan untuk memberitahukan/melaporkan kehendak nikah anaknya dengan membawa persyaratan-persyaratan nikah yang

diperlukan. Kemudian beberapa hari setelah memberitahukan kehendak nikah, maka perkawinan (akad nikah) dilaksanakan.

Sehubungan dengan kenyataan tersebut dilakukan wawancara kepada PPN, dan diperoleh keterangan:

Memang dalam hal ini diperlukan kebijakan sementara mengenai prosedur dan persyaratan yang ada menjadi nomor dua mengingat yang datang adalah pemuka masyarakat, maka kami merasa segan/hormat kepadanya untuk menolak dan menjelaskan prosedur yang telah ditetapkan apalagi undangan perayaan nikah telah disebarkan. Disamping itu bukan tidak mungkin suatu saat kita akan membutuhkan pertolongannya. (Wawancara, 15 Mei 2009).

Pada kesempatan dan di tempat lain peneliti temukan di lapangan bahwa ada beberapa persyaratan yang tidak lengkap, akan tetapi yang bersangkutan telah dilangsungkan pernikahannya. Ketika ditanyakan kepada Permbantu PPN, diperoleh keterangan :

Kami percaya kepada yang bersangkutan, karena kami kenal betul dan masih ada hubungan keluarga, persyaratan yang lain menyusul dan segera dilengkapi. Dan apabila persyaratan yang lain dipenuhi/dilengkapi, maka persyaratan-persyaratan bersama hasil pemeriksaan dan pengawasan nikah segera dilaporkan kepada Pegawai Pencatat Nikah untuk dibuatkan buku nikahnya. (Wawancara 17 Mei 2009).

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan petugas pelayanan akan persyaratan dan prosedur pelayanan guna melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama RI dikatakan tidak konsisten. Tidak konsistennya kepatuhan petugas KUA Kecamatan karena dalam memberikan pelayanan masih berpegang kepada prinsip siapa yang dilayani, artinya hubungan kekerabatan, hubungan informal dan pandangan dari segi finansial masih sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambaran tersebut menunjukkan bahwa persyaratan dan prosedur menjadi mudah dan prinsip-prinsip administrasi yang benar menjadi tidak penting. Dengan tidak mengikuti persyaratan dan prosedur dalam pengurusan pencatatan nikah (buku nikah) sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Agama RI akan menimbulkan permasalahan. Pemuka masyarakat yang mempunyai hubungan informal dengan PPN/Penghulu atau Pembantu PPN tidak mengetahui tentang persyaratan dan prosedur yang ada, seperti harus mengisi dan menandatangani formulir/baliko surat keterangan untuk menikah (model-N1), surat keterangan asal-usul (model N2), surat persetujuan mempelai (model N3), surat keterangan tentang orang tua (model N4) surat izin orang tua (model N5), surat keterangan kematian suami/istri (model N6), pemberitahuan kehendak nikah (model N7) dan lain seterusnya terlebih dahulu.

Pada satu sisi persyaratan dan prosedur menjadi mudah ketika kepatuhan petugas akan prinsip-prinsip administrasi yang benar terabaikan. Namun di sisi lain akan menjadi sulit ketika petugas menerapkan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan berpedoman pada persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi ketika mereka berhadapan dengan masyarakat pengguna layanan yang tidak memiliki akses atau hubungan informal lainnya dengan petugas pelayanan. Sebagaimana peneliti menemui salah seorang masyarakat (calon mempelai) yang sedang membutuhkan pelayanan nikah, berikut wawancara peneliti dengan calon mempelai tersebut:

Saya sudah dua kali datang ke KUA Kecamatan untuk memohon agar saya segera dinikahkan dengan calon istri, karena saya ada keperluan mendesak. Kata petugas saudara baru dapat melangsungkan pernikahan setelah melampaui 10 (sepuluh) hari kerja. (Wawancara 25 Mei 2009).



Pada kesempatan lain, peneliti menemui tokoh masyarakat mengenai pelayanan nikah pada KUA Kecamatan, berikut wawancara peneliti dengan tokoh masyarakat:

Sepengetahuan kami prosedur pelayanan dan persyaratan yang diperlukan dalam mengurus pernikahan tidak begitu ketat tergantung masyarakat yang minta layanan. Jika yang meminta layanan itu orang dekat masih ada hubungan keluarga biasanya mudah artinya permohonannya dikabulkan sekalipun belum melampaui 10 hari kerja demikian pula dengan persyaratan bisa menyusul beberapa hari kemudian. Akan tetapi jika yang minta layanan itu belum di kenal apalagi orang luar kecamatan, maka persyaratannya harus dipenuhi demikian pula pelaksanaan akad nikahnya harus melampaui 10 hari kerja. ( Wawancara 4 Juni 2009)

Kesimpulan yang dapat diambil dari dua kondisi di atas bahwa kepatuhan petugas akan persyaratan dan prosedur yang ditetapkan sangat ketat. Tetapi berdasarkan kenyataan persyaratan dan prosedur tersebut hanya diterapkan bagi masyarakat atau pelanggan yang tidak memiliki akses atau hubungan terhadap petugas, maka prosedur dan persyaratan menjadi rumit ketika ada persyaratan yang belum terpenuhi. Dapat dikatakan bahwa prosedur dan waktu pelayanan dapat disesuaikan dengan siapa yang membutuhkan pelayanan. Jadi prosedur akan ditaati sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan jika masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak mempunyai hubungan informal dengan petugas.

Pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif adalah pelayanan yang tidak membedakan status, jabatan, pangkat dan pengaruh serta kondisi keuangan dari pengguna layanan. Jika hal ini dapat terwujud, maka kesempatan bagi masyarakat umumnya akan lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan publik yang mereka perlukan. Dengan kata lain adanya perlakuan yang sama bagi setiap warga masyarakat sebagai pengguna layanan, baik mengenai prosedur maupun persyaratan yang harus dipenuhi. Moenir (2001:44-45) menyatakan bahwa:

untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu:

- 1) adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat.
- 2) memperoleh pelayanan secara wajar.
- 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dan
- 4) pelayanan yang jujur.

Melihat berbagai kenyataan di lapangan, dan sejalan dengan hasil kuesioner dari 20 informan tentang prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. 16 informan menjawab kurang memuaskan dan hanya 4 informan yang menjawab memuaskan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik di KUA Kecamatan khususnya pelayanan nikah di lihat dari sisi kesederhanaan prosedur pelayanan bahwa kepatuhan petugas terhadap peraturan atau kebijakan yang ditetapkan dalam melakukan pelayanan belum konsisten. Kepatuhan petugas akan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan lebih melihat kepada siapa yang dilayani atau siapa yang membutuhkan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan juga lebih melihat pada status golongan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan diskriminasi dalam pelayanan. Jadi pencapaian prinsip-prinsip administrasi yang benar belum dapat diterapkan secara optimal.

Perspektif teoritis, sebagaimana dikemukakan Sinambela (2006: 43-44), menyatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan umum harus memperhatikan kinerja, kepuasan, kepercayaan, melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan dan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak atau kebutuhan masyarakat sesuai



dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik (aparatur pemerintah) harus mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat, dan masyarakat memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, serta pelayanan yang jujur.

## 2. Keterbukaan informasi

Keterbukaan yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak. Keterbukaan informasi pelayanan mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

Keterbukaan informasi yang disampaikan petugas pelayan kepada masyarakat pengguna pelayanan meliputi keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan serta keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Prosedur merupakan serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan secara teratur dan sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Prosedur pelayanan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman, pelaksanaan akad nikah, pencatatan dan penyerahan buku nikah. Kenyataan dilapangan selama peneliti melakukan penelitian, bahwa petugas tidak menjelaskan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh setiap warga



masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan kecuali mengenai syarat-syarat kelengkapan administrasi. Syarat-syarat yang diperlukan warga masyarakat yang akan melangsungkan perkawinan diantaranya adalah surat keterangan nikah (model N1), surat keterangan asal-usul (model N2), surat persetujuan mempelai (model N3), surat keterangan tentang orang tua (model N4), dan surat izin orang tua (model N5). Biaya pelayanan nikah sebagaimana telah diuraikan sebelumnya ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri Agama sebesar Rp 30.000,-/peristiwa.

Fenomena tentang keterbukaan informasi dilihat dari segi prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan seperti yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan (mempelai) yang telah mengurus pernikahannya pada KUA Kecamatan Putussibau Selatan, seperti pernyataannya berikut ini:

Saya sudah dua kali datang ke KUA Kecamatan, pertama saya datang memberitahukan bahwa saya akan menikah dengan calon istri di wilayah kerja Penghulu (PPN), kemudian pak penghulu memberikan/menjelaskan syarat-syarat yang diperlukan dalam melangsungkan perkawinan dan besarnya biaya nikah. Beberapa hari kemudian kami penuhi syarat-syarat yang diperlukan dan kami pun dinikahkan kemudian kami bayar biayanya sejumlah yang diinformasikan (Wawancara, 15 Mei 2009).

Pada kesempatan dan di tempat lain, peneliti menemui salah seorang calon mempelai yang akan melangsungkan akad nikah, demikian penuturannya:

Kami sebentar lagi akan melangsungkan akad nikah yang dilakukan oleh Pembantu PPN di wilayah ini.... Sebelumnya kami telah memberikan/menyampaikan segala persyaratan yang diminta oleh Pembantu PPN dan kami telah menyiapkan sejumlah biaya yang diperlukan (Wawancara, 19 Mei 2009).

Berdasarkan wawancara tersebut, diketahui bahwa Penghulu (Pegawai Pencatat Nikah) maupun Pembantu Pegawai Pencatat Nikah telah menginformasikan tentang persyaratan nikah (syarat-syarat yang diperlukan dalam pencatatan nikah) dan sejumlah biaya yang diperlukan dalam pelayanan nikah;

sedangkan prosedur atau tahapan-tahapan pencatatan nikah belum/tidak diinformasikan kepada pengguna layanan, sehingga masyarakat atau pengguna layanan tidak mengetahui secara pasti tahapan-tahapan pelayanan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Pada kesempatan yang sama peneliti melakukan wawancara pada tokoh masyarakat yang sedang mendampingi calon mempelai yang akan melangsungkan akad nikah, dengan penuturannya sebagai berikut:

Saya sering mengantar dan mendampingi calon mempelai yang akan mengurus pemberitahuan nikah, baik di Kantor Urusan Agama (Penghulu) maupun di tempat lain (Pembantu PPN). Mereka biasanya memberitahukan syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus nikah dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh masing-masing calon mempelai. Sedangkan untuk tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh calon mempelai seperti pemeriksaan, kemudian pengumuman, akad nikah dan penyerahan buku nikah jarang diinformasikan kepada calon mempelai (Wawancara, 19 Mei 2009).

Berdasarkan data wawancara di atas dan hasil kuesioner dari 20 informan tentang keterbukaan prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan terdapat 18 informan yang menjawab kurang memuaskan dan hanya 2 informan yang menjawab memuaskan, maka peneliti mengambil suatu kesimpulan bahwa keterbukaan informasi pelayanan dilihat dari segi prosedur belum terpenuhi/disampaikan kepada pengguna layanan, sehingga masyarakat tidak mengetahui secara pasti tahapan-tahapan pelayanan nikah yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Prinsip pelayanan publik yang berkualitas diantaranya harus berdasarkan kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, rincian biaya, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan, dan pejabat penerima keluhan, jika masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan



yang diberikan, sehingga wajib diinformasikan kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami oleh pengguna layanan sebagaimana dinyatakan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 Prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

### 3. Kepastian pelaksanaan

Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup variabel waktu pelaksanaan dan biaya, apakah waktu yang digunakan dalam proses memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ketepatan waktu dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Putussibau Selatan belum ditetapkan secara resmi oleh Pemerintah (Departemen Agama), walaupun demikian Departemen Agama melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah, Pasal 27 menjelaskan bahwa Buku Nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan. Proses pelayanan nikah mulai dari pemeriksaan kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, dan pelaksanaan akad nikah serta penyerahan buku nikah memerlukan waktu yang harus dipenuhi dan dipatuhi oleh semua unsur pelayanan nikah. Pemberian buku nikah oleh KUA Kecamatan kepada kedua mempelai (suami dan istri) merupakan bukti bahwa segala proses pelayanan nikah telah selesai dilaksanakan.



Kenyataan di lapangan bahwa sebagian besar Pembantu PPN sulit memenuhi pelayanan dalam waktu yang relatif singkat (segera atau 3 hari) setelah akad nikah dilangsungkan buku nikah diserahkan kepada suami dan istri. Namun ada sebagian Pembantu PPN dan Pegawai Pencatat Nikah mendekati ketepatan waktu atau dapat memberikan pelayanan dalam waktu satu hari atau sesaat setelah akad nikah. Hal ini juga tidak dapat berlangsung setiap peristiwa nikah atau secara berkelanjutan karena dipengaruhi oleh keterbatasan waktu/kesempatan Pegawai Pencatat Nikah atau Pembantu Pegawai Pencatat Nikah.

Pegawai Pencatat Nikah atau Pembantu PPN yang mendekati ketepatan waktu adalah PPN/Pembantu PPN Kelurahan Kedamin Hilir, dan Kelurahan Kedamin Hulu yang berada tidak jauh dari Kantor Urusan Agama Kecamatan, sehingga hampir setiap kejadian peristiwa nikah dilaporkan dengan membawa semua persyaratan dan catatan serta pemeriksaan nikah yang telah ditandatangani kepada Pegawai Pencatat Nikah. Demikian pula halnya dengan Pegawai Pencatat Nikah (Penghulu) sebelum melaksanakan pengawasan akad nikah, telah terlebih dahulu menyiapkan segala sesuatunya (akta nikah, kutipan akta nikah/buku nikah) sehingga pada waktu akad nikah ditandatangani dan buku nikah diserahkan langsung kepada suami istri. Kesulitan Pembantu PPN yang jauh dari Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sebagian menghimpun peristiwa nikah atau menunggu peristiwa nikah yang lain, sehingga berkas (persyaratan, catatan pemeriksaan nikah) dilaporkan Kepada Pegawai Pencatat Nikah setelah beberapa hari akad nikah dilangsungkan. Kemudian Pegawai Pencatat Nikah mencatatnya ke dalam buku Akta Nikah (Model N) dalam rangkap dua serta membuat Kutipan Akta Nikah (Model NA) atau Buku Nikah masing-masing

untuk suami dan istri. Hal seperti ini tidak berlangsung setiap peristiwa nikah dan berkelanjutan karena dipengaruhi oleh situasi dan kondisi Pembantu Pegawai Pencatat Nikah. Kendala lain yang mempengaruhi ketepatan waktu adalah infrastruktur jalan di wilayah Kecamatan Putussibau Selatan yang sebagian besar rusak dan licin sehingga sulit untuk dilalui apabila musim hujan.

Fenomena tentang ketepatan waktu penyerahan buku nikah yang dijumpai di lapangan adalah sering terjadi ketidak pastian waktu penyelesaian dalam melaksanakan pelayanan. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh salah seorang dari masyarakat pengguna jasa pelayanan yang sedang mengurus buku nikahnya di KUA Kecamatan Putussibau selatan, seperti pernyataannya berikut ini:

Saya sudah dua kali datang ke rumah Pembantu PPN untuk menanyakan/mengambil buku nikah kami, seharusnya beberapa hari setelah akad nikah buku nikah sudah dapat kami terima, namun karena persyaratan dan catatan pemeriksaan nikah belum disampaikan kepada Pegawai Pencatat Nikah, maka saya dan Pembantu PPN datang melaporkan dan membawa persyaratan dan pemeriksaan nikah ke Kantor Urusan Agama (Wawancara 19 Mei 2009).

Untuk memoukikan kebenaran dari keluhan masyarakat pengguna jasa ini, maka peneliti menanyakan langsung kepada Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, demikian penuturannya:

Memang benar yang bersangkutan mengurus buku nikahnya yang saat ini sedang diproses oleh Pegawai Pencatat Nikah, beberapa hari yang lalu dia melangsungkan akad nikah di rumah mempelai wanita (istrinya), tiga hari kemudian dia datang ke rumah menanyakan buku nikahnya. Karena belum saya laporkan, maka bersama peristiwa nikah yang baru saja dilangsungkan saya mengajak dia datang ke KUA untuk melaporkan dua peristiwa nikah sekaligus (Wawancara 25 Mei 2009).

Penuturan lain disampaikan oleh Pegawai Pencatat Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan, yaitu:



Terkadang Pembantu PPN dalam melaporkan peristiwa akad nikah dengan membawa persyaratan-persyaratan nikah dan daftar pemeriksaan nikah ke Kantor Urusan Agama beberapa hari setelah akad nikah dilangsungkan, terutama Pembantu PPN yang jauh jaraknya dari Kantor Urusan Agama Kecamatan. Dan biasanya mereka menunggu peristiwa nikah yang lain, sehingga dua atau lebih peristiwa nikah baru dilaporkan ke Pegawai Pencatat Nikah untuk ditandatangani dan dicatat dalam buku Akta Nikah dan dibuatkan Kutipan Akta Nikah atau buku nikah". Setelah buku nikah dibuat dan ditandatangani oleh PPN, diserahkan dan dibawa Pembantu PPN untuk diserahkan kepada suami dan istri (Wawancara, 25 Mei 2009).

Berdasarkan data di atas dan hasil kuesioner dari 20 informan tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan terdapat 2 informan yang menjawab tidak memuaskan, 10 informan yang menjawab kurang memuaskan dan ada 8 informan yang menjawab memuaskan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan nikah pada dimensi kepastian pelaksanaan pelayanan pada segi ketepatan waktu penyelesaian oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan belum memperlihatkan hasil yang optimal. Hal ini disebabkan oleh luasnya wilayah kecamatan/geografis wilayah yang berbukit (dataran tinggi/miring) dan kondisi topografi curah hujan yang cukup tinggi, infrastruktur yang kurang mendukung serta kesediaan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Biaya pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2001 tanggal 1 Juli 2000 menyebutkan bahwa biaya pencatatan nikah di KUA Kecamatan sebesar Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah). Sementara itu berdasarkan Pasal 4 ayat (4) Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 tentang Pencatatan nikah yang berkepentingan membayar pula honorarium Pembantu PPN, biaya transport PPN/Pembantu PPN apabila



akad nikah dilangsungkan di luar KUA/Balai Nikah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi atas persetujuan Gubernur. Akan tetapi dengan adanya Surat Keputusan Kepala Kanwil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1130 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 yang mencabut Surat Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 1993 tentang Honorarium Pembantu PPN dan Transportasi PPN/Pembantu PPN, maka biaya tambahan atas pencatatan nikah dan rujuk di luar KUA/Balai nikah tidak ada sejak Agustus 2008.

Kenyataan di lapangan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna layanan dalam layanan nikah di KUA Kecamatan Putussibau Selatan dengan yang lainnya terdapat perbedaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang sedang dan atau telah mengurus pelayanan nikah diperoleh keterangan sebagai berikut.

Saya sedang mengurus kehendak nikah anak saya di KUA Kecamatan, sepengetahuan saya biaya nikah Rp 200.000,- /peristiwa tetapi di dinding papan pengumuman tertera biaya nikah Rp 30.000,-/peristiwa, setelah proses pemeriksaan nikah anak saya selesai, saya dikenakan biaya sebesar Rp 200.000,- (Wawancara, 4 Juni 2009).

Penuturan seorang suami yang setelah beberapa hari melangsungkan akad nikah di rumah istrinya diperoleh keterangan sebagai berikut:

Saya mengurus kehendak nikah kepada Pembantu PPN di wilayah calon istri saya berdomisili dan di rumah calon mertua itu pula kami melangsungkan akad nikah. Kemudian kami diminta dan dikenakan biaya sebesar Rp 250.000,- (masing-masing Rp 125.000,-). Pembantu PPN menyerahkan kembali kepada kedua saksi sebesar Rp 50.000,- (Wawancara, 8 Juni 2009).

Untuk membuktikan hal tersebut di atas peneliti mewawancarai Kepala KUA Kecamatan Putussibau Selatan, berikut penuturannya:

Sebelum dicabut SK Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat tentang honorarium Pembantu PPN dan biaya transportasi PPN/Pembantu PPN bagi masyarakat yang menginginkan akad nikah dilangsungkan di luar KUA/Balai Nikah, biaya pencatatan nikah berkisar antara Rp 200.000 s.d Rp 300.000,-. Meskipun biaya pencatatan nikah diumumkan melalui papan pengumuman yang ada di dinding KUA sebesar Rp 30.000,- akan tetapi masyarakat membayar biaya pencatatan nikah melebihi tarif yang telah ditetapkan (Wawancara, 15 Mei 2009).

Sehubungan dengan besarnya biaya pencatatan nikah, peneliti mewawancarai seorang tokoh agama, berikut penjelasannya:

Masyarakat di Kecamatan Putussibau Selatan telah terbiasa membayar sejumlah biaya pencatatan nikah, sekalipun Pemerintah (Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat) telah mencabut SK tentang Honorarium Pembantu PPN dan biaya transportasi PPN/Pembantu PPN sejak penengahan tahun 2008. Pembantu PPN adalah tokoh masyarakat yang dipilih dan diusulkan masyarakat melalui KUA kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Pembantu PPN tidak diberi gaji atau honor oleh pemerintah, jadi wajar-wajar saja dia tetap diberi honor dan transport dan saya rasa masyarakat tidak berkeberatan mengeluarkan sejumlah uang melebihi tarif yang ditentukan oleh pemerintah (Wawancara, 4 Juni 2009).

Hal ini sebenarnya telah disosialisasikan dan dilakukan koordinasi antara Kepala KUA Kecamatan Putussibau Selatan selaku Pegawai Pencatat Nikah dengan Pembantu PPN, akan tetapi masyarakat menyerahkan langsung sejumlah biaya pencatatan nikah kepada Pegawai Pencatat Nikah atau Pembantu PPN.

Berdasarkan kenyataan di atas dan hasil kuesioner dari 20 informan tentang kesesuaian biaya pelayanan nikah dengan tarif resmi terdapat 17 informan yang menjawab kurang memuaskan dan hanya 3 informan yang menjawab memuaskan, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Putussibau Selatan di lihat dari dimensi kepastian pelaksanaan pelayanan dengan kesesuaian biaya pelayanan belum terpenuhi walaupun sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah. Dari segi biaya proses pencatatan nikah



terjadi pengelembungan biaya, ini terjadi dikarenakan adanya biaya lain yang mesti ditanggung oleh pengguna layanan, meskipun tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Secara umum mengenai pelayanan nikah dari segi ketepatan waktu penyerahan buku nikah dan biaya dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan nikah belum dapat terpenuhi dengan baik. Ini dapat dilihat dari segi waktu penyelesaian pencatatan nikah masih sering terjadi hambatan pelaporan dan penyerahan syarat dan pencatatan kehendak nikah oleh Pembantu PPN kepada Pegawai Pencatat Nikah, sedangkan dari segi biaya pelayanan/pencatatan nikah tidak sesuai dengan biaya yang sudah ditetapkan. Perspektif teoritis, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993, pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; 2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum; 3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dan pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

#### 4. Mutu produk pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi bisa ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas pelayanan ditinjau dari sudut internal organisasi dan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut eksternal organisasi. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan



menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Oleh karenanya suatu organisasi atau instansi harus berupaya untuk memperbaiki kinerja internal dan mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kualitas atau mutu pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak sehingga masyarakat memperoleh kepuasan terhadap mutu produk pelayanan yang telah diberikan dan masyarakat pengguna layanan dengan mudah memperoleh pelayanan.

Kenyataan di lapangan peneliti mengamati salah satu kejadian, yaitu ketika seseorang pengguna layanan datang dan menghadap Pegawai Pencatat Nikah untuk memberitahukan kehendak nikah anaknya pengguna layanan diterima dengan penuh sopan dan penuh kekeluargaan. Kemudian peneliti mewawancarai orang tersebut, yang ternyata salah seorang pemuka masyarakat yang sedang meminta layanan nikah untuk putrinya. Demikian penuturannya:

Pegawai Pencatat Nikah dalam menerima masyarakat pengguna layanan cukup sopan dan selalu menerima permohonan masyarakat, jika masyarakat pengguna layanan meminta kepadanya waktu dan tempat dilangsungkannya akad nikah. Demikian pula dengan penyelesaian pencatatan nikah (buku nikah), jika syarat-syaratnya lengkap dan biayanya diserahkan, biasanya setelah akad nikah dilangsungkan, maka buku nikah diserahkan kepada suami dan istri sesaat setelah akad nikah dilangsungkan (Wawancara, 8 Juni 2009).

Hampir tidak jauh berbeda penuturan salah seorang mempelai yang baru saja melangsungkan akad nikah di rumah mertuanya, demikian penuturannya:

Saya merasa lega dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan, baik ketika kami sedang memberitahukan kehendak nikah maupun saat kami diperiksa atau ditanya mengenai data-data kami satu persatu, yaitu saya calon suami, calon istri dan wali; demikian pula pada saat dilangsungkannya akad nikah kami diberi nasehat perkawinan dan dituntun untuk ijab/kabul setelah akad nikah kami masing-masing dipersilakan menandatangani pemeriksaan nikah kemudian kami menerima buku nikah (Wawancara, 8 Juni 2009).

Berdasarkan data di atas dan sejalan dengan hasil kuesioner dari 20 informan tentang mutu produk pelayanan, yaitu kepuasan terhadap mutu pelayanan terdapat 4 informan menjawab kurang memuaskan, 12 informan menjawab memuaskan, bahkan 4 informan menjawab sangat memuaskan, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dari dimensi mutu pelayanan yang dilihat dari sisi kepuasan terhadap mutu pelayanan dan kemudahan dalam mengurus pelayanan sudah menunjukkan hasil yang cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan sebagai pengguna layanan terhadap sikap dan keramahan petugas.

Perspektif teoritis, sebagaimana dikemukakan Moenir (2001:44-45) untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu: 1) adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan secara wajar. 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dan 4) pelayanan yang jujur.

##### 5. Tingkat profesional petugas.

Profesionalisme adalah bekerja berdasarkan bidang, kemampuan, dan pendidikan yang dimiliki. Tingkat profesional petugas mencakup bagaimana tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas merupakan salah satu tanggung jawab petugas pelayanan dan



kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam memberikan pelayanan nikah kepada masyarakat pengguna layanan berjumlah 6 orang dengan pendidikan yang bervariasi.

Petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan terdiri dari seorang Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Penghulu dengan pendidikan S-1 dan dalam melaksanakan pelayanan nikah dibantu oleh 5 (lima) orang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (Pembantu PPN) dengan tingkat pendidikan satu orang SLTA, satu orang Pesantren, dan tiga orang SD. Jika profesionalitas petugas dinilai dari tingkat pendidikan yang mereka miliki maka secara umum dapat dipastikan bahwa kemampuan kerja dan kreativitas serta inovasi kurang diharapkan. Mengingat tuntutan dunia teknologi saat ini, mau tidak mau petugas harus memiliki legalitas formal yaitu pendidikan yang memadai. Akibat melemahnya daya saing karena rendahnya pendidikan yang dimiliki oleh petugas tidak menutup kemungkinan dapat menurunkan kinerja dan melunturkan profesionalitas sebagai petugas yang terampil.

Dilihat dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan, mereka dapat melaksanakan dan menyelesaikannya dengan baik. Hal ini dimungkinkan karena pengalaman mereka sudah cukup lama dan usia mereka (Pembantu PPN) cukup dewasa di atas 40 tahun, ditambah lagi pendidikan dan latihan (diklat) profesionalitas yang pernah mereka ikuti. Berbagai latihan, penataran kepenghuluan atau apapun namanya namun substansi bahwa mereka sering dididik dan memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawab dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan nikah.



Dan dari hasil kuesioner dari 20 informan tentang tingkat profesional petugas terdapat 12 informan yang menjawab kurang memuaskan dan 8 informan yang menjawab memuaskan, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan ditinjau dari dimensi tingkat profesional dinilai cukup memuaskan..

#### 6. Tertib pengelolaan administrasi/manajemen pelayanan.

Tertib pengelolaan administrasi mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas mengelola, menata, dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan dan ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan dimana petugas pelayanan dalam melakukan pengadministrasian nikah sebagai berikut:

Petugas menerima laporan kehendak nikah dari masyarakat pengguna layanan, dan segera memeriksa persyaratan-persyaratan yang disampaikan kepadanya. Kemudian petugas mencatat dalam daftar pemeriksaan nikah dan akta nikah dalam rangkap dua serta kutipan akta nikah atau buku nikah. Setelah dilangsungkan akad nikah, maka daftar pemeriksaan dan atau akta nikah masing-masing ditandatangani, maka buku nikah diberikan kepada suami dan istri, sedangkan persyaratan-persyaratan nikah disatukan dengan daftar pemeriksaan nikah yang selanjutnya dibundel dengan yang lainnya untuk disimpan pada rak (lemari).

Sementara kutipan akta nikah rangkap dua disimpan dalam lemari yang untuk selanjutnya setiap tahun berakhir salah satu dari akta nikah diserahkan kepada Pengadilan Agama setempat.

Memperhatikan data di atas dan pengamatan peneliti di lapangan petugas belum menyediakan fasilitas penunjang untuk kelancaran pengadministrasian kegiatan pelayanan seperti buku bantu pencatatan pendaftaran nikah buku keuangan dan kwitansi pembayaran biaya nikah. Buku bantu pencatatan nikah merupakan profil mempelai yang dilengkapi dengan pas foto yang bersangkutan dan tanda bukti bahwa yang bersangkutan telah menerima buku nikah sehingga dengan mudah dan cepat mengetahui data data peristiwa nikah yang terjadi. Buku bantu keuangan dan kwitansi merupakan bukti bahwa pembayaran dan penerimaan biaya nikah dan segala pengeluarannya telah terealisasi sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan data dari pengamatan peneliti tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Puhussibau Selatan cukup dapat diterima, walaupun belum melaksanakan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Petugas pelayanan nikah belum melaksanakan pencatatan transaksi biaya nikah, demikian pula Pembantu PPN tidak memiliki buku penerimaan dan pengeluaran biaya nikah yang diterimanya dari masyarakat pengguna layanan, hanya saja keduanya saling percaya dan merasa aman.

#### 7. Sarana dan fasilitas pelayanan.

Sarana dan fasilitas pelayanan merupakan kondisi serta pemanfaatannya untuk menimbulkan tingkat kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan.



Sarana dan fasilitas mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada seperti ruang tunggu, tempat duduk, papan informasi/pengumuman, telepon dan toilet disamping ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja instansi pelayanan yang merupakan penunjang pelayanan public yang sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan dan kenyataan yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa sarana dan fasilitas yang ada saat ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Tidak dijumpai adanya telepon, papan informasi atau papan pengumuman. Telepon merupakan salah alat komunikasi yang harus dimiliki dan dimanfaatkan untuk kelancaran pelayanan publik. Mekanisme dan prosedur pelayanan nikah serta pengumuman kehendak nikah hanya diinformasikan dengan lisan kepada masyarakat pengguna layanan yang datang ke KUA, biaya pencatatan nikah ditempel di dinding ruang tunggu. Ruang tunggu pelayanan telah tersedia, namun tempat duduk bagi warga masyarakat belum memadai, sehingga masih ada yang berdiri saat menunggu pelayanan. Ruang tunggu dan toilet telah tersedia, tetapi kebersihannya belum terpelihara dengan baik demikian pula halaman kantor tidak terurus. Disamping itu papan nama instansi belum ada demikian pula tempat parkir belum tersedia.

Berdasarkan data dari pengamatan di lapangan, dan sejalan dengan hasil kuesioner dari 20 informan tentang sarana dan fasilitas pelayanan, yaitu kenyamanan konsumen atas pelayanan yang ada terdapat 14 informan menjawab



kurang memuaskan, dan 6 informan menjawab memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan ditinjau dari dimensi sarana dan fasilitas dipandang kurang memuaskan.

#### **E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Nikah**

Sebuah organisasi bagaimanapun bentuknya, apapun tujuan yang ingin dicapai selalu mengharapkan apa yang menjadi target atau sasaran dapat dicapai semaksimal mungkin. Dalam mencapai target atau tujuan yang telah ditentukan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berkaitan dengan pelayanan nikah diperlukan pengelolaan dan pemeriksaan secara cermat yang tidak terlepas dari komponen/faktor yang ada didalamnya, yaitu sumber daya manusia yang melayani, perangkat komunikasi dan sarana dan prasarana pendukung lainnya. Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan juga tidak terlepas dari berbagai faktor/komponen yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan nikah, berbagai faktor tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam organisasi yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia dalam organisasi pemerintah adalah aparat/staf/pegawai pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan harus didukung oleh kehandalan aparatnya dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan nikah merupakan tugas utama Kantor Urusan Agama Kecamatan. Untuk memaksimalkan pelayanan nikah dibutuhkan sejumlah sumber daya

manusia yang berkualitas. Implementasi pelayanan nikah membutuhkan sarana dan prasarana terutama tenaga/staff yang berpengetahuan baik dari segi administratif maupun dalam hukum perkawinan (*munakahat*).

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 pasal 4 menyebutkan bahwa: KUA Kecamatan terdiri dari Kepala dan pelaksana sesuai dengan kebutuhan rasional dengan tugas penyelenggaraan statistik, dekontaminasi, surat-menyurat, pengurusan kearsipan, pengetakan dan rumah tangga KUA kecamatan; bimbingan dan pelayanan nikah dan rujuk; pengurusan dan pembinaan kemasjidan, zakat, wakaf, ibadah sosial dan baitul maal; pengembangan keluarga sakinah dan kependudukan. Disamping itu pada KUA kecamatan diletakkan/ditugaskan beberapa jabatan fungsional seperti penghulu, pengawas sekolah/madrasah, penyuluh agama, dan pegawai keinasjidan.

Memperhatikan keputusan Menteri Agama sebagaimana tersebut, idealnya atau minimal Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan 6 (enam) orang, yaitu seorang kepala, seorang petugas tata usaha, seorang petugas bimbingan dan pelayanan nikah/rujuk, seorang pengurusan dan pembinaan kemasjidan, seorang pengurusan zakat/wakaf/ibadah sosial dan baitul mal dan seorang pengembangan keluarga sakinah dan kependudukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan diungkapkan oleh seorang informan (Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan) sebagai berikut:

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dilaksanakan oleh Pegawai Pencatat Nikah (penghulu) dan dibantu oleh 5 (lima) orang Pembantu PPN yang ada di dua kelurahan dan dua Desa, yaitu Kelurahan Kedamin Hilir, Kelurahan Kedamin Hulu, Desa Suka Maju dan Desa Sayut. Untuk pe-



penyelenggaraan administrasi pelayanan nikah di KUA ini dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah, demikian pula dengan penyelenggaraan yang lainnya (Wawancara, 25 Mei 2009).

Dalam rangkaian mekanisme pelaksanaan pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan terdapat seorang Kepala KUA yang merangkap Pegawai Pencatat Nikah atau Penghulu disamping pelaksanaan tugas lainnya. Kepala KUA terlibat langsung sebagai Pegawai Pencatat Nikah, petugas bimbingan dan pelayanan nikah dan rujuk, petugas tata usaha, pengurusan kemasjidan, pengurusan zakat dan wakaf, pengembangan keluarga sakinah dan kependudukan. Kepala KUA dapat melaksanakan tugas-tugas tersebut. Tetapi kemampuan secara teknis masih jauh dari yang diharapkan, ketika ada aktivitas di luar KUA, maka pelayanan pada KUA terpaksa ditunda atau ditangguhkan bahkan tidak dapat dilayani.

Untuk melihat pelayanan publik khususnya pelayanan nikah dari sisi sumber daya manusia yang ada, diinjau dari tingkat pendidikan yang dimiliki Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Penghulu dan Pembantu PPN pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan. Menurut data yang diperoleh di lapangan, Pegawai Pencatat Nikah atau Penghulu dan Pembantu PPN berjumlah 6 (enam) orang. Pegawai Pencatat Nikah (PPN) merangkap sebagai penghulu satu orang terlibat langsung dalam pelayanan nikah yang berlatar pendidikan sarjana (S 1) dan 5 (lima) orang Pembantu PPN terlibat langsung dalam pelayanan nikah. Dari 5 (lima) orang Pembantu PPN satu orang berlatar belakang pendidikan SLTA, satu orang berlatar belakang pendidikan Pesantren dan tiga orang berlatar belakang pendidikan SD. Untuk mengetahui lebih jelas tentang tingkat pendidikan yang dimiliki petugas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dapat dilihat pada Tabel 4.4



Tabel 4.4

**Pegawai Pencatat Nikah (PPN) dan Pembantu PPN  
Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Porsentase (%)
1	Sarjana (S.1)	1 orang	16,67 %
2	SLTA	1 orang	16,67 %
3	Pesantren	1 orang	16,66 %
4	Sekolah Dasar (SD)	3 orang	50 %
Jumlah		6 orang	100 %

Sumber: KUA Kecamatan Putussibau Selatan 2009

Kualitas sumber daya manusia yang ada didominasi dengan latar pendidikan relatif rendah, hanya satu orang yang latar pendidikan tinggi (S-1). Sumber daya manusia yang berlatar belakang pendidikan tinggi tersebut mempunyai sejumlah tugas pelayanan publik disamping pelayanan nikah. Memang agak menyulitkan dalam hal pelayanan publik jika petugas pelayanan kurang memiliki pengetahuan yang cukup baik dari sisi administrasi maupun oprasional pelayanan. Kesulitan akan tampak dalam pembukuan/administrasi dan bimbingan keluarga bila terjadi perselisihan/perseteraan dalam keluarga (keluarga bermasalah).

Dilihat kenyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat walaupun pada dasarnya sudah punya pengalaman tapi tidak didukung oleh keahlian sumber daya manusia yang ada. Pada pelayanan nikah dibutuhkan sumber daya manusia yang memahami dan mengerti hukum perkawinan (*munakahat*), bukan hanya sekedar dapat mencatat dan mengawasi akad nikah.

Keahlian seorang petugas sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan sebagaimana pernyataan Swanson dalam Keban (2004:194) menyatakan bahwa proses kinerja menggambarkan suatu proses yang dirancang dalam organisasi yang memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan para individu. Didesain sebagai suatu sistem, kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas dan tepat waktu, memberikan informasi dan faktor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memelihara sistem tersebut dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Faktor sumber daya manusia akan sangat berpengaruh dengan kinerja yang diharapkan, sebagaimana pendapat Sinambeli (2006: 43-44), Pemerintah dalam memberikan pelayanan unum harus memperhatikan kinerja, kepuasan, kepercayaan, melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan dan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan Pemerintah dalam memberikan Sumber daya manusia akan menjadi suatu peluang atau pendukung kinerja jika sumber daya manusia yang ada dipersiapkan secara maksimal seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Sebaliknya sumber daya manusia ini akan menjadi penghambat apabila manusia tidak mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan zaman itu sendiri. Secara ideal bahwa sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja pelayanan publik dibidang nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah dengan tersedianya sumber daya manusia pada setiap KUA berlatar pendidikan Sarjana Keagamaan dan setiap Kelurahan/Desa (Pembantu PPN) berlatar belakang pendidikan SLTA dan mampu menguasai ilmu munakahat.



Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada sekarang, baik kuantitas maupun kualitas masih merupakan kendala dalam pelaksanaan pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.

## 2. Sarana dan Fasilitas Pelayanan

Sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusia, karena produksi dari organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sempurna apabila sarana atau prasarana dalam jumlah dan kualitas yang memadai tersedia dengan baik. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Fungsi dari sarana pelayanan menurut Barata (1993:29) adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas;
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin;
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana dan prasarana yang tidak memadai akan berpengaruh pada rendahnya kinerja pelayanan. Berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, khususnya pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Putussibau Selatan dengan melihat hal-hal yang menonjol dan menjadi permasalahan, maka perlengkapan atau peralatan



dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan nikah pada KUA Kecamatan dapat dilihat dari faktor peralatan kerja.

Peralatan kerja menyangkut jumlah peralatan dan kondisi peralatan sebagai alat untuk melaksanakan kerja dalam hal ini adalah pelayanan publik khususnya pelayanan nikah menggunakan perangkat komputer, jaringan komunikasi, blanko/buku, dan formulir permohonan. Untuk pelaksanaan pelayanan nikah telah tersedia formulir-formulir yang digunakan sebagai input karena formulir tersebut berisi data permohonan yang diisi oleh pemohon. Untuk permohonan pemberitahuan kehendak nikah digunakan formulir Model N-7 dilengkapi dengan formulir N1, N2, N3, N-4 kemudian data permohonan tersebut diperiksa dan dicatat dalam daftar pemeriksaan nikah (Model NB) dan Akta Nikah (Model N) serta dibuatkan Kutipan Akta Nikah (Model NA) atau terkenal dengan Buku Nikah. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Lampiran 7.

Pelaksanaan pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Putussibau Selatan belum dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini disebabkan belum tersedianya peralatan telepon dan jaringan komunikasi yang memadai di wilayah Kecamatan Putussibau Selatan. Fasilitas pelayanan merupakan kondisi serta pemanfaatannya untuk menimbulkan tingkat kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Fasilitas pelayanan meliputi keberadaan papan informasi atau papan pengumuman, ruang tunggu dan ruang kerja pelayanan yang merupakan penunjang pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan dan kenyataan yang ditemukan di lapangan, bahwa fasilitas pelayanan yang ada saat ini belum dapat memenuhi harapan sebagaimana yang diinginkan.

Tidak ditemukan adanya papan informasi atau papan pengumuman, sehingga mekanisme dan prosedur pelayanan termasuk besarnya biaya pelayanan yang harus dibayar oleh masyarakat pengguna layanan belum ada. Ruang tunggu tersedia, toilet tersedia, namun tempat duduknya terbatas dan kebersihannya belum terpelihara dengan baik. Untuk itu fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta papan informasi atau papan pengumuman sangat diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi mereka untuk mendapatkan kejelasan tentang pelayanan yang mereka perlukan.

Faktor sarana dan fasilitas pelayanan sangat berpengaruh pada kinerja pelayanan yang diharapkan. Sarana pelayanan yang memadai akan menjadi peluang atau pendukung dalam pencapaian kinerja pelayanan. Sebaliknya sarana pelayanan akan menjadi penghambat apabila tidak diperhitungkan dan dipergunakan secara cermat tentang manfaat apa yang diperoleh dari peningkatan sarana pelayanan. Tingkat kehandalan sarana merupakan salah satu faktor penunjang yang ikut menentukan sejauhmana efektifitas suatu pekerjaan walaupun sarananya kurang lengkap tetapi apabila tidak didukung oleh kualitas yang handal, maka kelangsungan suatu pekerjaan akan terganggu, demikian juga sebaliknya.

Sebagaimana diuraikan di atas, maka sarana pelayanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan saat ini untuk pelayanan publik khususnya pelayanan nikah sudah memadai, walaupun belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini dapat merupakan peluang yang positif dalam meningkatkan kinerja pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan.



### 3. Tradisi yang kontradiksi dan rendahnya kesadaran hukum

Fenomena di masyarakat Kecamatan Putussibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu dalam memahami tata peraturan perundang-undangan masih melekat tradisi lama yang seolah-olah kurang dapat menerima terhadap aturan dan mekanisme birokrasi. Masyarakat terbiasa dengan penerapan konsep yaitu segala urusan harus dilakukan dengan cara mudah tanpa berbelit-belit dan tidak perlu mekanisme birokrasi yang permanen.

Kebiasaan perilaku masyarakat tersebut menjadi kendala terhadap pelayanan nikah pada KUA Kecamatan dalam mengimplementasikan pelayanan yang baik dan berkualitas di Kecamatan Putussibau selatan. Masyarakat lebih menginginkan segala urusan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan nikah yang telah menjadi kegiatan rutin KUA kecamatan, dapat dilakukan dengan cara yang semudah-mudahnya. Pada sisi lain perilaku Pegawai Pencatat Nikah dituntut untuk melakukan tugas dan fungsinya sesuai aturan yang telah ditetapkan, sehingga terjadi kendala dalam mengimplementasikan pelayanan nikah yang berkualitas.

Fenomena lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang pencatatan perkawinan. Masyarakat memahami bahwa perkawinan adalah penghalalan hubungan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan atau pengakuan syah masyarakat atas pergaulan antara seorang suami dan istri melalui pengumuman ketua adat/tokoh masyarakat, hal ini juga menjadi kendala dalam pelayanan nikah yang berkualitas

### 4. Insentif

Insentif dapat diartikan sebagai penentu atau alat motivasi yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan atau



pekerjaan. Biasanya insentif dalam suatu organisasi diberikan dalam bentuk penghargaan berupa uang tambahan selain gaji, piagam penghargaan dan lain sebagainya yang menggambarkan prestasi seseorang atau sekelompok orang. Suatu organisasi biasanya memberikan insentif dengan memperhatikan dan mempertimbangkan apa yang dihasilkan oleh seorang staff/pegawai.

Sistem insentif dapat digunakan untuk mendukung terciptanya pegawai/staff yang bekerja secara profesional sehingga insentif tersebut merupakan bagian dari daya dorong yang menyebabkan pegawai/staff untuk bertindak ke arah yang lebih baik. Tindakan tersebut akan mendapat insentif dalam arti pemberian penghargaan bagi yang menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan sanksi/hukuman bagi yang melanggar aturan yang berlaku. Adapun upaya yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai/petugas pelayanan publik khususnya pelayanan nikah (Pembantu PPN) berupa pemberian pujian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab walaupun belum dilaksanakan secara optimal. Disisi lain juga diberikan teguran atau peringatan sebagai akibat kesalahan dalam melaksanakan atau penyelesaian tugas.

Hubungan antara sistem insentif dengan kinerja pelayanan nikah pada Kantor urusan Agama Kecamatan Putussibau selatan adalah sebagai salah satu motivasi bagi seseorang untuk bekerja dan menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan penghargaan terutama yang bersifat non-finansial. Sistem insentif yang dilakukan sangat berpengaruh pada peningkatan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Putussibau Selatan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan sangat

dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan nikah. Faktor-faktor pendukungnya adalah dukungan moril dari Departemen Agama, tokoh masyarakat/pemuka agama, dan loyalitas Pembantu PPN. Faktor-faktor yang menghambat adalah tenaga pegawai yang masih kurang, rendahnya kualitas Pembantu PPN, sarana yang masih kurang dan fasilitas kurang mendukung, serta jaringan komunikasi khususnya telepon yang belum memadai.

Perspektif teoritis, bahwa tidak mengherankan kalau suatu institusi atau unit pelayanan publik yang memiliki legitimasi dari dan untuk negara, dalam menyelenggarakan pelayanan publik selalu mengalami kendala. Semua kendala tersebut ada harapan untuk dapat diatasi sepanjang aparat terkait memberikan keteladanan yang mapan serta masyarakat memberikan dukungan demi kepentingan dan tujuan yang sama, yaitu menjunjung tinggi harkat dan martabat hukum yang berlaku, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan benar. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, keamanan dan tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kenyamanan masyarakat pada saat mereka menunggu pelayanan yang dibutuhkan.





## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan dan diuraikan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan Kabupaten Kapuas Hulu adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut:
  - a. Prosedur pelayanan masih melihat siapa yang dilayani;
  - b. Tahapan-tahapan pelayanan dan rincian biaya kurang diinformasikan;
  - c. Penyelesaian pelayanan oleh Pembantu PPN masih lamban dan biaya pelayanan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku;
  - d. Mutu layanan belum menunjukkan hasil yang optimal, jika yang dilayani memiliki akses akan mendapatkan prioritas;
  - e. Tingkat pendidikan Pembantu PPN rendah;
  - f. Tertib pengelolaan administrasi/manajemen pelayanan belum optimal, pencatatan biaya/kwitansi tidak dibuat;
  - g. Pemanfaatan sarana/fasilitas belum maksimal dan perlu pengadaan papan pengumuman, dan telepon kantor.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sebagai berikut:
  - a. Pegawai KUA Kecamatan sangat minim dan rendahnya sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan kurang optimal;
  - b. Sarana dan fasilitas yang ada cukup memadai, namun pemanfaatannya belum optimal dan perlu diupayakan papan pengumuman dan telepon;
  - c. Tradisi kontradiksi dan rendahnya kesadaran hukum mengenai pencatatan nikah;
  - d. Honorarium dan biaya transportasi PPN/Pembantu PPN tidak jelas, sehingga biaya pelayanan nikah tidak pasti;

#### **B. Saran**

Setelah dilakukan penelitian dan analisa terhadap kinerja pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka optimalisasi pelayanan nikah oleh petugas, baik Pegawai Pencatat Nikah (Penghulu) maupun Pembantu Pegawai Pencatat Nikah sehingga terwujud kepuasan masyarakat, maka efektivitas dan efisiensi pekerjaan pengurusan pencatatan nikah dapat dilakukan dengan membina kerja sama yang berorientasi pada tim kerja yang tangguh ke arah pelayanan yang prima untuk kepentingan masyarakat.
2. Diupayakan penambahan pegawai dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagai ujung tombak Kementerian Agama atau sebagai Intsansi Kementerian Agama yang berada di kecamatan

yang berhadapan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

3. Diupayakan adanya penambahan fasilitas pelayanan bagi masyarakat seperti penyediaan papan informasi atau papan pengumuman dan ruang tunggu yang nyaman sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
4. Diadakan penyelenggaraan sosialisasi hukum perkawinan dan tata cara atau mekanisme pelayanan nikah kepada masyarakat di kecamatan;
5. Diharapkan dilakukan peninjauan kembali terhadap honorarium dan biaya transportasi PPN dan Pembantu PPN sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003, dan Pemberian insentif atau honor yang sesuai dengan beban kerja sehingga memotivasi pegawai/Pembantu PPN untuk bekerja secara optimal.
6. Dimohon kepada pejabat Kementerian Agama untuk meninjau kembali Struktur/Bagan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan pada lampiran II Keputusan Menteri Agama RI Nomor 111 Tahun 2001 tanggal 16 April 2001, sehingga ada kejelasan tentang petugas-petugas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (1993). *Pengantar bisnis*. Bandung: Armico.
- Bastian, I. (2001). *Akuntansi sektor publik di Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggara Haji (2004), *Pedoman pegawai pencatat nikah*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, Departemen Agama.
- . (2004). *Pedoman pembantu pegawai pencatat nikah*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, Departemen Agama.
- . (2005) *Pedoman pejabat urusan agama Islam*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, Departemen Agama.
- . (2000). *Kompilasi hukum islam di Indonesia*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, Departemen Agama.
- Dharma, A. (2004). *Manajemen supervisi (petunjuk Praktek bagi Para Supervisor*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- . (2006). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, T. H. (1984). *Manajemen edisi II*. Yogyakarta: BPFE
- Irawan, P. (2006). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kantor Litbantika Kabupaten Kapuas Hulu. (2008). *Data pokok Kapuas Hulu 2008*. Pontianak. Grahafika Utama Press.
- Keban, T. Y. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kismartini. (2008). *Analisis kebijakan publik*. Jakarta. Penerbitan Universitas Terbuka.
- Lukman, S. S. (2003). *Pelayanan prima*. Jakarta: LAN RI.
- Lovelock, H.C. (1992). *Managing service: Marketing Operation and Resources*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.

- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1996). *Teori pendekatan kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2001). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- ..... (2006). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fisipol Universitas Indonesia
- Ratmino, W, dan Atik, S. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Semil, N. (2005). Service quality (servqual) pelayanan public instansi pemerintah dan the new public service. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5 (1), 1-62.
- Siagian, S P. (1992). *Manajemen strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, P. L. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, M. E, S. (1995) *Metode penelitian survey*, Cetakan ke II, Jakarta: Pustaka LPJES Indonesia.
- Siregar, R.A. (1998). *Perubahan sistem dan tatanan pemerintahan*. Pontianak: CV Grafika
- Sugiyono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tangkilisan, S.N.H. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: PT Gramedia
- Wicaksono, W. K. (2006). *Administrasi dan birokrasi pemerintah*. Yogyakarta, Graha Ilmu





LAMPIRAN: 1

## PANDUAN WAWANCARA

### A. Untuk Kepala KUA/Pegawai Pencatat Nikah

1. Apa tugas utama dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan ?
2. Kegiatan apa saja yang dilakukan agar pelayanan nikah dapat diketahui dan dipahami oleh semua pihak, terutama masyarakat di Kecamatan Putussibau Selatan ?
3. Apakah ada kendala dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama, terutama dalam pelayanan nikah, jika ada kendala sebutkan ?
4. Bagaimana kondisi sarana dan fasilitas yang digunakan untuk pelayanan pencatatan nikah dan rujuk ?
5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan nikah ?
6. Adakah beban biaya yang dikenakan pada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan nikah ?
7. Apakah ada pengawasan dan evaluasi yang dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan nikah ?
8. Bapak sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN) pimpinan tentunya mempunyai pedoman dalam penyelenggaraan tugas KUA terutama pelayanan nikah. Apa saja yang menjadi dasar penyelenggaraan tugas tersebut ?

**B. Untuk Pembantu PPN**

1. Apakah selama ini pernah mengikuti pelatihan atau Diklat yang dapat mendukung kinerja anda ?
2. Bagaimana ketentuan tentang prosedur persyaratan administratif, biaya yang dikeluarkan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan nikah ?
3. Apakah anda mengetahui dan memahami ketentuan prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh pengguna jasa ?
4. Menurut pengalaman kerja saudara, apakah tugas-tugas pelayanan nikah dapat saudara selesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?
5. Bagaimana tindakan saudara jika ada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang bersifat mendesak ?
6. Selain honorarium dan biaya transportasi yang saudara terima dari setiap peristiwa nikah, apakah saudara mendapat insentif tambahan berupa honor atau tambahan lainnya.
7. Sebaiknya apa yang harus dilakukan Departemen Agama dalam mengoptimalkan pelayanan nikah ?



### C. Untuk Mempelai/Masyarakat

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr. terhadap pelayanan nikah ?
3. Bagaimana dengan prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, apakah mudah untuk dipahami dan dipenuhi ?
3. Persyaratan administratif apa saja yang bapak/ibu/sdr anggap tidak sesuai dengan ketentuan resmi yang berlaku, dan apakah anda mengetahui berapa biaya yang dikenakan untuk pencatatan nikah ?
4. Menurut anda bagaimana kemampuan petugas (PPN/Pembantu PPN) dalam memberikan pelayanan nikah dan bagaimana sikap petugas jika berhadapan dengan pengguna jasa layanan ?
5. Menurut pendapat Anda, apa saja yang masih perlu dilakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan nikah ?

UNIVERSITAS TERBUKA

## REKAPITULASI HASIL KUESIONER

(Check List)

NO	Dimensi Pelayanan Publik	Obyek yang diamati	TM	KM	M	SM
1	Kesederhanaan prosedur	a Kemudahan /kecepatan prosedur dalam proses pelayanan	-	16	4	-
		b Kesulitan mengurus persyaratan dalam proses pelayanan	-	5	15	-
2	Keterbukaan informasi	a Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan	-	18	2	-
		b Keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan	2	10	8	-
3	Kepastian pelaksanaan	a Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	2	15	3	-
		b Kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi	-	17	3	-
4	Mutu produk pelayanan	a Kepuasan terhadap mutu produk pelayanan	-	4	12	4
		b Kemudahan dalam mengurus pelayanan	1	16	3	1
5	Tingkat professional petugas	a Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan	-	1	19	-
		b Ada tidaknya praktek pungli yang dilakukan petugas	-	12	8	-
6	Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen	a Cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas	2	14	4	-
		b Ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran dan kemudahan	-	5	15	-
7	Sarana dan fasilitas	a Kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada	-	14	6	-
		b Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja	-	12	8	-

Keterangan:

TM = Tidak Memuaskan; M = Memuaskan;  
 KM = Kurang Memuaskan; SM = Sangat Memuaskan

## LAMPIRAN 2

## TRANSKRIP JAWABAN HASIL WAWANCARA

Kinerja Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dilihat dari Dimensi Kesederhanaan Prosedur pelayanan

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	PPN/Kepala KUA	: Kami berusaha agar prosedur harus dilalui dan persyaratan dilengkapi. Terkadang diperlukan kebijakan sementara mengenai prosedur dan persyaratan yang ada menjadi nomor dua mengingat yang datang adalah pemuka masyarakat, maka kami merasa segan/hormat kepadanya untuk menolak dan menjelaskan prosedur yang telah ditetapkan apalagi undangan perayaan nikah telah di sebar. Disamping itu bukan tidak mungkin suatu saat kita akan membutuhkan pertolongannya
2	Petabantu PPN	: Kami percaya kepada yang bersangkutan, karena kami kenal betul dan masih ada hubungan keluarga, persyaratan yang lain menyusul dan segera dilengkapi. Dan apabila persyaratan yang lain dipenuhi/dilengkapi, maka persyaratan-persyaratan bersama hasil pemeriksaan dan pengawasan nikah segera dilaporkan kepada Pegawai Pencatat Nikah untuk dibuatkan buku nikahnya
3	Calon Mempelai	: Kami datang ke KUA Kecamatan untuk memohon agar saya segera dinikahkan dengan calon istri, karena saya ada keperluan mendesak. Kata petugas saudara baru dapat melangsungkan pernikahan setelah melampaui 10 (sepuluh) hari kerja
4	Pengguna Jasa KUA	: Ketika kami mengurus pernikahan ke Kantor Urusan Agama Kecamatan tidak sulit, kami sampaikan segala persyaratan yang diperlukan dan kami pun diperiksa dan ditanya serta diberi nasehat kemudian kami dinikahkan
5	Tokoh Masyarakat	: Prosedur pelayanan dan persyaratan yang perlukan dalam mengurus pernikahan tidak begitu ketat tergantung masyarakat yang minta layanan. Jika yang meminta layanan itu orang dekat masih ada hubungan keluarga biasanya mudah artinya permohonan dikabulkan sekalipun belum melampaui 10 hari kerja demikian pula dengan persyaratan bisa menyusul beberapa hari kemudian. Akan tetapi jika yang minta layanan itu belum di kenal apalagi orang luar kecamatan, maka persyaratannya harus dipenuhi demikian pula pelaksanaan akad nikahnya harus melampaui 10 hari kerja.



Kinerja Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dilihat dari Dimensi Keterbukaan Informasi

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	Calon Mempelai	: Pembantu PPN di wilayah ini menginformasikan/ menyampaikan segala persyaratan yang diperlukan dalam pencatatan nikah dan kami diminta oleh Pembantu PPN untuk menyiapkan sejumlah biaya nikah
2	Pengguna Jasa KUA	: Saya sudah dua kali datang ke KUA Kecamatan, pertama saya datang memberitahukan bahwa saya akan menikah dengan calon istri di wilayah kerja Penghulu (PPN), kemudian pak penghulu memberikan menjelaskan syarat-syarat yang diperlukan dalam melangsungkan perkawinan dan besarnya biaya nikah. Beberapa hari kemudian kamienuhi syarat-syarat yang diperlukan dan kamipun dirikahkan kemudian kami bayar biayanya sejumlah yang diinformasikan
3	Tokoh Masyarakat	: Saya sering mengantar dan mendampingi calon mempelai yang akan mengurus nikah, baik di Kantor Urusan Agama (Penghulu) maupun di tempat lain (Pembantu PPN). Mereka biasanya memberitahukan syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus nikah dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh masing-masing calon mempelai. Sedangkan untuk tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh calon mempelai seperti pemeriksaan, kemudian pengumuman, akad nikah dan penyerahan buku nikah jarang diinformasikan kepada calon mempelai.

**Kinerja Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dilihat dari Dimensi Kepastian hukum**

NO	INFORMAN	JAWABAN INFORMAN
1	PPN/Kepala KUA	: Pembantu PPN dalam melaporkan peristiwa akad nikah membawa persyaratan-persyaratan nikah dan daftar pemeriksaaan nikah ke Kantor Urusan Agama beberapa hari setelah akad nikah dilangsungkan untuk ditandatangani dan dicatat dalam buku Akta Nikah dan dibuatkan Kutipan Akta Nikah atau buku nikah. Setelah buku nikah dibuat dan ditandatangani diserahkan kembali dan dibawa Pembantu PPN untuk diserahkan kepada suami dan istri.
2	Pembantu PPN	: Memang benar yang bersangkutan mengurus buku nikahnya yang saat ini sedang diproses oleh Pegawai Pencatat Nikah, beberapa hari yang lalu dia melangsungkan akad nikah di rumah mempelai wanita (istrinya), tiga hari kemudian dia datang ke rumah menanyakan buku nikahnya. Karena belum saya laporkan, maka bersama peristiwa nikah yang baru saja dilangsungkan saya mengajak dia datang ke KUA untuk melaporkan dua peristiwa nikah sekaligus
3	Calon Mempelai	: Saya mengurus kehendak nikah kepada Pembantu PPN di wilayah calon istri saya berdomisili dan di rumah calon mertua itu pula kami melangsungkan akad nikah. Kemudian kami diminta dan dikenakan biaya sebesar Rp 250.000,- (masing-masing Rp 125.000,-). Pembantu PPN menyerahkan kembali kepada kedua saksi sebesar Rp 50.000,-. Kemudian kami menerima buku nikah.
4	Pengguna Jasa KUA	: saya sedang mengurus kehendak nikah anak saya di KUA Kecamatan, sepengetahuan saya biaya nikah Rp 200.000./peristiwa tetapi di dinding papan pengumuman tertera biaya nikah Rp 30.000,-/peristiwa, setelah proses pemeriksaan nikah anak saya selesai, dikenakan biaya sebesar Rp 200.000,-
5	Tokoh Masyarakat	: Buku nikah biasanya diserahkan tidak begitu lama setelah akad nikah dilangsungkan, terutama yang nikahnya di Balai Nikah (KUA), sedangkan biaya nikah berkisar antara Rp 250.000,- sampai Rp 300.000,- /peristiwa (masing-masing mempelai membayar Rp 150.000,-


**Kinerja Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan  
dilihat dari Dimensi Mutu Produk Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>INFORMAN</b>	<b>JAWABAN INFORMAN</b>
1	Calon Mempelai	: Saya merasa lega dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan, baik ketika kami sedang memberitahukan kehendak nikah maupun saat kami diperiksa atau ditanya mengenai data-data kami satu persatu, yaitu saya calon suami, calon istri dan wali; demikian pula pada saat dilangsungkannya akad nikah kami diberi nasehat perkawinan dan dituntun untuk ijab/kabul setelah akad nikah kami masing-masing dipersilakan menandatangani pemeriksaan nikah kemudian kami menerima buku nikah
2	Pengguna Jasa KUA	: Ketika kami mengurus pernikahan di Kantor Urusan Agama kami merasa senang, karena tidak begitu lama kami ditanya dan diperiksa persyaratan yang kami sampaikan/berikan kepada Pegawai Pencatat Nikah. Kemudian kami dinikahkan dan diberi nasehat perkawinan dan akhirnya kami bersalaman dan pulang
3	Tokoh Masyarakat	: Pegawai Pencatat Nikah dalam menerima masyarakat pengguna layanan cukup sopan dan selalu menerima permohonan masyarakat, jika masyarakat pengguna layanan meminta kepadanya waktu dan tempat dilangsungkannya akad nikah. Demikian pula dengan penyelesaian pencatatan nikah (buku nikah), jika syarat-syaratnya lengkap dan biayanya diserahkan, biasanya setelah akad nikah dilangsungkan, maka buku nikah diserahkan kepada suami dan istri sesaat setelah akad nikah dilangsungkan.



## LAMPIRAN 3

**Biodata Peneliti**

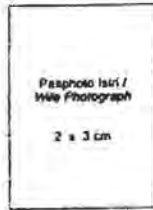
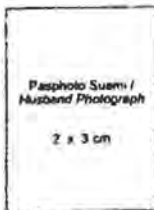
Nama lengkap	: Drs. Juanda	
Tempat, tanggal lahir	: Bakau, 9 April 1965	
Jenis kelamin	: Laki-laki	
Status perkawinan	: Kawin	
Agama	: Islam	
Pekerjaan	: PNS	
Alamat	: Jalan M. Yasin No 5 Putussibau	
Riwayat Pendidikan	: 1. MIS Sei Nyirih tamat tahun 1977 2. MTs Mujahidin Pontianak tamat tahun 1982 3. MAN Pontianak tamat tahun 1985 4. IAIN Syarif Hidayatullah Pontianak tamat tahun 1990	
Riwayat Pekerjaan	: 1. Kepala KUA Kecamatan Hulu Gurung (1995-1997) 2. Kepala KUA Kecamatan Jongkong (1997-1998) 3. Kepala Urusan Kepegawaian (1998 – 2001) 4. Kepala Seksi Perguruan Agama Islam (2001 – 2003 ) 5. Kepala Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren (2003-2008) 6. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (2008 – sekarang )	
Nama Istri	: Nurdayan	
Nama Anak	: 1. Fitriani 2. Ahmad Adha 3. Muhammad fajar 4. Dewi Lestari 5. Aidil Saputra	
Hobby	: Olah raga	



REPUBLIK INDONESIA / REPUBLIC OF INDONESIA

KUTIPAN AKTA NIKAH  
EXCERPT OF MARRIAGE CERTIFICATE  
KANTOR URUSAN AGAMA / OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS

Kecamatan / District : .....  
Perwakilan RI / Indonesian Embassy : .....  
Kabupaten / Kota : .....  
Regency / Municipality : .....  
Propinsi / Province : .....



072403

NASIHAT UNTUK KEDUA MEMPELAI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
وَمَا شَرَوْهُنَّ بِالْمَقْرُوفِ وَإِنْ كَرِهْتُمُوهُنَّ فَمَسُوهُنَّ  
أَنْ تَكْرَهُنَّ وَأَنْ تَكْرَهُنَّ وَجَمَلُ اللَّهِ قَدِيرٌ كَثِيرٌ أَمِينٌ

Don berpautlah dengan mereka secara patuh. Kemudian bila tidak menyukai mereka (maka bersabarlah) karena mungkin kamu ingin menyukainya. Sesungguhnya Allah menjadikan padanya kebaikan yang banyak. (S. An Nissa', 19)

Akad Nikah merupakan peristiwa sangat penting yang tak terlepaskan dalam perjalanan hidup seseorang. Akad Nikah adalah simbol dan lambang kesucian hubungan antara kedua jenis manusia berdasarkan perintah Allah dan sunnah Rasul-Nya dalam kerangka melaksanakan undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan serta sebagai pondasi pertama dalam membentuk keluarga sakinah, mawaddah, warrahmah dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Karena itu, perkawinan perlu didasari dengan niat yang suci, persetujuan kedua orang tua dan kubbulan kedua mempelai untuk hidup bersama secara sakinah, harmonis dan bertanggung jawab.

Untuk membina keluarga sakinah, kedua pihak harus menjunjung tinggi hak dan kewajiban masing-masing, dilandasi saling cinta kasih, saling menghormati dan saling pengertian serta mewujudkan kehidupan yang istami dalam keluarga untuk memperoleh ridha-Nya.



Sya'han 1426 H  
Jakarta, September 2005 M

MENTERI AGAMA RI

Muhammad M. Basyuni





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ  
الرُّسُلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Allahumma, ya Allah berkatilah keluarga kedua mempelai dengan kehidupan yang penuh dengan kebahagiaan, dan jadikanlah mereka keluarga yang Sakinah.

Allahumma, ya Allah anugerahkan kepada kedua mempelai dengan keturunan yang saleh, yang berakhlak kepada-Mu dan taqwa kepada-Mu, orang tuanya serta berguna bagi agamamu, bangsa dan negara.

Allahumma, ya Allah rahmatilah kami semua dengan rahmat-Mu yang bahagia sejak di dunia sampai di akhirat dan hindarkanlah kami dari azab neraka.

وَصَلَّى اللَّهُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ  
سُبْحَانَ رَبِّكَ رَبِّ الْعَزَّةِ رَبِّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ وَسَلَامٌ  
عَلَى رُسُلِهِ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ



SIGHAT TAKLIF

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesudah akad nikah saya ..... berjanji dengan sesungguhnya, bahwa saya akan menepati kewajiban saya sebagai seorang suami dan akan saya pergauli istri saya bernama ..... dengan baik (mu'asyarah bilma'uf) menurut ajaran agama Islam.

Selanjutnya saya membaca sighat taklif atas diri saya sebagai berikut:

- (1) Meninggalkan istri saya 2 (dua) tahun berturut-turut.
- (2) Atau saya tidak memberi nafkah wajib kepadanya 3 (tiga) bulan lamanya.
- (3) Atau saya menyakiti badan/jasmani istri saya.
- (4) Atau saya membekukan (tidak memperduka) istri saya 6 (enam) bulan lamanya, kemudian istri saya tidak ridha dan mengadakan halnya kepada pengadilan Agama dan pengaduannya dibenarkan serta diterima oleh pengadilan tersebut, dan istri saya membayar uang sebesar Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) sebagai iwadh (pengganti) kepada saya, maka jatuhlah talak saya satu kepadanya.

Kepada Pengadilan tersebut saya kuasakan untuk menerima uang iwadh itu dan kemudian menyerahkan kepada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Cq Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah untuk keperluan ibadah Sosial.

Suami,

TANDA TERIMA KUTIPAN AKTA NIKAH

NOMOR AKTA NIKAH : .....

UNTUK ISTRI

Tanggal nikah : .....

Nama suami : .....

Nama istri : .....

Penerima : .....

Nama : .....

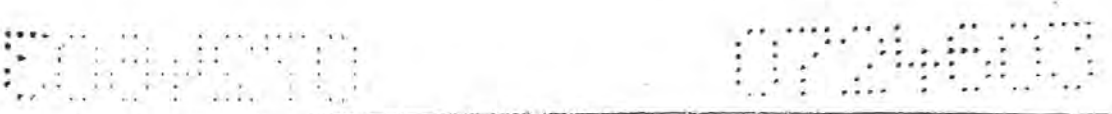
Alamat : .....

Nomor KTP/SIM/Paspor\*) : .....

Tangg. .... 20 .....

Tanda tangan

\*) Coret yang tidak perlu





SERI : DN

Tempat seorang wanita / to a woman

**KUTIPAN AKTA NIKAH**  
**EXCERPT OF MARRIAGE CERTIFICATE**

Nomor / Number : ..... / ..... / .....  
 Pada hari / Day : .....  
 Tanggal, bulan, tahun / : ..... MIAC  
 Date, Month, Year  
 Berlepatan / Or : ..... H  
 Pukul / At : .....

Telah dilaksanakan akad nikah seorang laki-laki :  
*There has been authenticated a covenant of marriage of a man:*

1. Nama / Full name : .....
2. Bin / Son of : .....
3. Tempat & tanggal lahir / :  
Place and date of birth
4. Warganegara / Nationality : .....
5. Agama / Religion : .....
6. Status sebelumnya / :  
Marital status prior marriage
7. Alamat / Address : .....
8. Pekerjaan / Occupation : .....

1. Nama / Full name : .....
2. Binti / Daughter of : .....
3. Tempat & tanggal lahir / :  
Place and date of birth
4. Warganegara / Nationality : .....
5. Agama / Religion : .....
6. Status sebelumnya / :  
Marital status prior marriage
7. Alamat / Address : .....
8. Pekerjaan / Occupation :  
dengan wali nikah / with wedding guardian

1. Nama / Full name : .....
2. Tempat tanggal lahir / :  
Place and date of birth
3. Warganegara / Nationality : .....
4. Agama / Religion : .....
5. Alamat / Address : .....
6. Pekerjaan / Occupation : .....

Sebagai wali nikah ("hakim" / "wedding guardian")  
 dengan mas kawin berupa : ("in the name, in term of

tunai / hutang") / cash / indebted") dengan perjanjian nikah "ya / tidak"  
 by wedding engagement yes / no")

Sesudah akad nikah suami mengucapkan "iya / tidak" dan  
 menandatangani taklik talak "ya / tidak") / After the marriage ceremony  
 was done the husband uttered read and signed the talak (tak "yes/no")

..... 20 .....  
 Isi sesuai dengan akta nikah  
 Contents are pursuant to the marriage certificate  
 KUA Kecamatan / KUA District  
 Perumahan RI / Indonesian Embassy\*)

Pegawai Pencatat Nikah  
 Officer of Marriage Registration Office

NIP

\*) Coret yang tidak perlu / Delete as appropriate

CATATAN STATUS PERKAWINAN  
 NOTE OF MARITAL STATUS

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG GPENCABUTAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 11 TAHUN 1993 TENTANG HONORARIUM PEMBANTU PPN DAN BIAYA TRANSPORTASI PPN ATAU PEMBANTU PPN
- Pertama** : Menghapus biaya tambahan atas pemeriksaan dan pencatatan nikah rujuk yang dilaksanakan di luar Gadung Balai Nikah (biaya bedolan).
- Kedua** : Dengan ditetapkannya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 1993 tentang Honorarium Pembantu PPN dan transportasi PPN atau Pembantu PPN, dinyatakan tidak berlaku lagi.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 22 Juli 2008



Drs. H. Rasmi Sattar, M. Pd  
NIP. 150204284



SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN AGAMA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 1130 TAHUN 2008

T E N T A N G

PENCABUTAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN AGAMA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 11 TAHUN 1993 TENTANG HONORARIUM  
PEMBANTU PPN DAN BIAYA TRANSPORTASI PPN ATAU PEMBANTU PPN

KEPALA KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka tertib administrasi nikah dan rujuk, telah ditetapkan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004.
- b. bahwa setiap pungutan dari masyarakat, khususnya atas tarif biaya pemeriksaan dan pencatatan nikah dan rujuk, seluruhnya harus di setor ke kas negara dan dikelola secara PNBPN sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. bahwa Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 1993 tentang Honorarium Pembantu PPN dan transportasi PPN atau Pembantu PPN dalam pelaksanaan pemeriksaan dan pencatatan nikah dan rujuk di luar Gedung Balai Nikah, dipandang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- d. bahwa atas pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat atas pencabutan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 1993 tentang Honorarium Pembantu PPN dan transportasi PPN atau Pembantu PPN.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersumber dari kegiatan tertentu.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2000 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan yang berlaku pada Departemen Agama. Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota.
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 104 Tahun 2007 tentang Pencabutan Instruksi Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2004 tentang Peningkatan Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Memperhatikan : Sosialisasi KMA Nomor 104 Tahun 2007 tentang Pencabutan Instruksi Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2004 oleh Sekretaris Dirjen Bimas Islam pada tanggal 30 Mei 2008 di Kota Singkawang dan hasil Rakor Kanwil Dep. Agama Prov. Kalbar dengan Kasi-Kasi Urais se Prov. Kalbar tanggal 5 Juni 2008.





**DEPARTEMEN AGAMA  
KANTOR WILAYAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

*Jl. Sutan Syahrir No. 12 Telp. 732414 Fax. 761746 Pontianak*

Nomor : Kw.14.2/1/KU.00.3/1908/2008  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Penghapusan Biaya Nikah Bedolan

Pontianak, 28 Juli 2008

Kepada Yth.  
Sdr. Kepala Kantor Dep. Agama  
Kabupaten/Kota  
se Provinsi Kalimantan Barat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Bersama ini kami sampaikan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1130 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 tentang Pencabutan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 1993 tentang Honorarium Pembantu PPN dan Transportasi PPN atau Pembantu PPN. Berkenaan dengan hal tersebut, dimintakan kepada Saudara untuk melaksanakan beberapa hal :

1. Mensosialisasikan SK Kakanwil tersebut di atas Kepada seluruh KUA Kecamatan dan Penghulu pada wilayah kerja Saudara
2. Melaksanakan monitoring dengan diberikannya SK tersebut di atas
3. Menindaklanjuti hasil temuan bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya serta melaporkan hasil temuan tersebut pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Barat.

Demikian untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalam

dan Kepala

Kepala Bidang Urusan Agama Islam



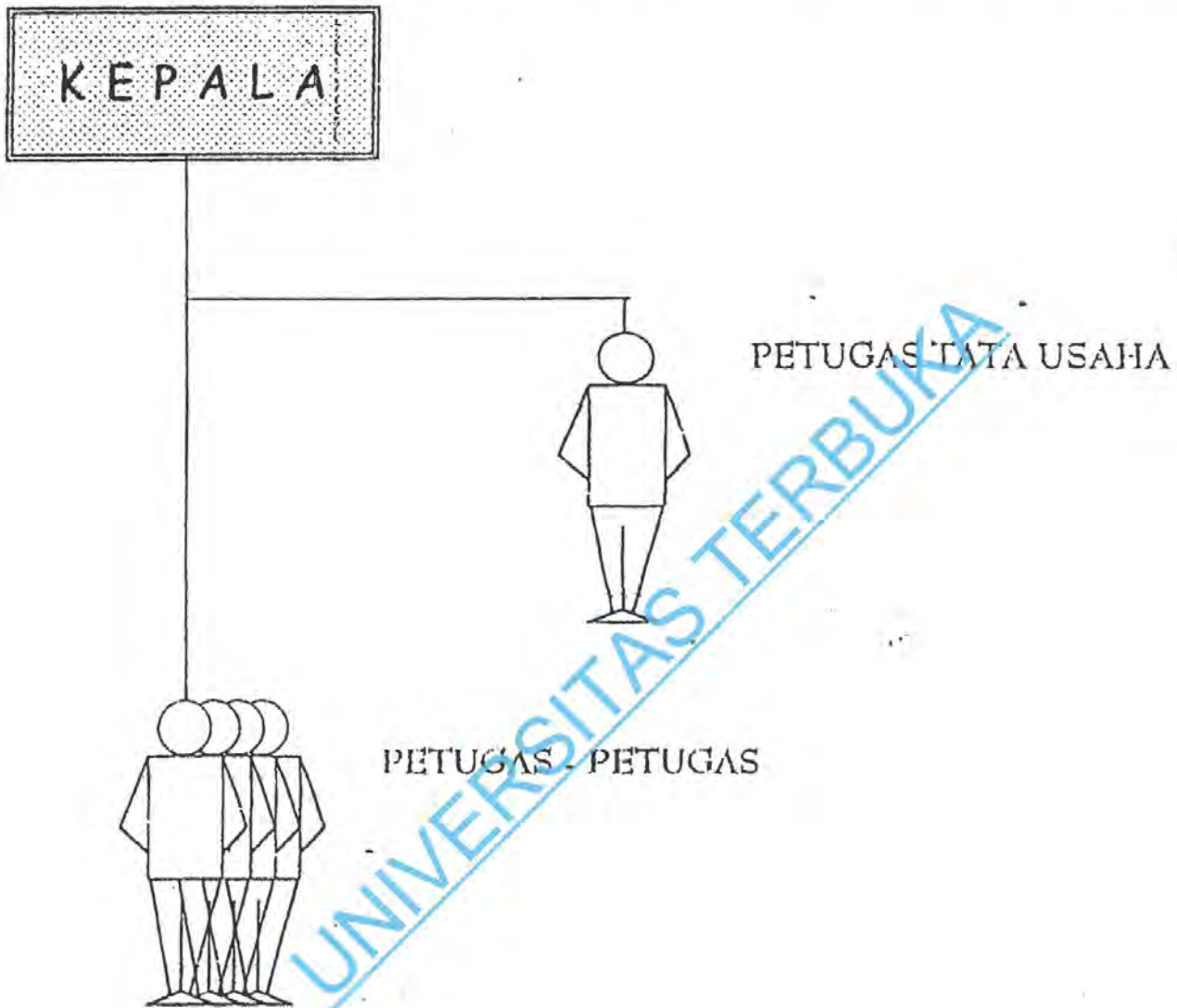
H. Syarifari Mahdi, SH

NIP. 150169498

Tembusan :

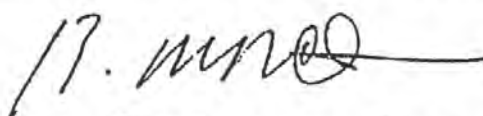
1. Sekjen Dep. Agama di Jakarta
2. Dirjen Bimas Islam Dep. Agama di Jakarta
3. Kakanwil Dep. Agama Prov. Kalbar di Pontianak

## BAGAN ORGANISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN



Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 April 2001

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA

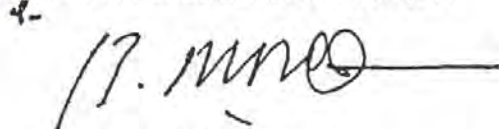
  
MUHAMMAD TOLCHAH HASAN

PROVINSI	KANDAPAG	NOMOR	KUA
		99	Burrau
		100	Tomoni
	f. Kab. Buku Kumba	101	Rilau Ale
		102	Kindang
	g. Kab. Pangkajene dan Kepulauan	103	Minase Tene
3. SULAWESI TENGAH	a. Kab. Donggala	104	Sausu
		105	Sojol
		106	Palolo
	b. Kab. Banggai	107	Toili
	c. Kab. Morowali	108	Bungku Barat
4. NUSA TENGGARA BARAT	Kota Bima	109	Rasana Timur
5. IRIAN JAYA	Kab. Jayapura	110	Skanto
		111	Bonggo
<b>J U M L A H</b>		<b>111</b>	<b>KUA KECAMATAN</b>

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 18 April 2001

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA



MUIAMMAD TOLCHAH HASAN

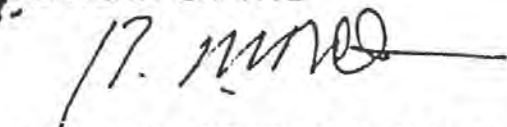


PROVINSI	KANDAPAG	NOMOR	KUA.KEC.	
2	3	4	5	
TAN. BARAT	a. Kab. Pontianak	64	Meranti	
	b. Kab. Sambas	65	Jagoi Babang	
		66	Sajingan Besar	
	c. Kab. Sanggau	67	Entikong	
		68	Belitang	
	d. Kab. Kapuas Hulu	69	Kedamin	
		70	Kalis	
		71	Boyan Tanjung	
		72	Menteban	
		73	Batu Datu	
		74	Suhaid	
		75	Puring Kencana	
	e. Kab. Sintang	76	Kelan Permai	
	TAN. TIMUR	a. Kab. Kutai	77	Tenggarong Seberang
			78	Marang Kayu
79			Long Hubung	
80			Muara Wis	
b. Kab. Berau		81	Biduk-biduk	
c. Kab. Bulungan		82	Sebatik	
		83	Sekatak	
d. Kab. Paser		84	Babulu	
e. Kota Balikpapan		85	Balikpapan Tengah	
f. Kota Tarakan		86	Tarakan Tengah	
TAN. TENGAH	a. Kab. Kotawaringin Timur	87	Antang Kalang	
		88	Mendawai	
	b. Kab. Kapuas	89	Maliku	
TAN. SELATAN	Kab. Tanah Laut	90	Tambang Ulang	
TAN. SELATAN	a. Kab. Bone	91	Patimpeng	
		92	Amali	
		93	Bengo	
	b. Kab. Sinjai	94	Tellu Limpoe	
	c. Kab. Sindenreng Rappang	95	Pitu Riawa	
	d. Kab. Wajo	96	Bola	
		97	Keera	
	e. Kab. Luwu Utara	98	Baebunta	

- Pertama : Membentuk 111 (seratus sebelas) Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan ini;
- Kedua : Mengubah nomenklatur 1 (satu) Kantor Urusan Agama Kecamatan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan RasanaE di Kota Bima Nusa Tenggara Barat menjadi Kantor Urusan Agama Kecamatan RasanaE Barat;
- Ketiga : Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan tersebut pada diktum pertama sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 jo. Nomor 1 Tahun 2001;
- Keempat : Bagan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan tersebut pada Diktum Pertama sebagaimana tercantum dalam lampiran II Keputusan ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Keputusan ini;
- Kelima : Sejak berlakunya Keputusan ini, maka jumlah Kantor Urusan Agama Kecamatan di Indonesia, berubah dari 3.761 (tiga ribu tujuh ratus enam puluh satu) menjadi 3.872 (tiga ribu delapan ratus tujuh puluh dua);
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 April 2001

MENTERI AGAMA RI



MUHAMMAD TOLCHAH HASAN *w.k.*





**KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 111 TAHUN 2001  
TENTANG  
PERUBAHAN NOMENKLATUR 1 (SATU) KANTOR URUSAN AGAMA  
KECAMATAN DAN PEMBENTUKAN 111 (SERATUS SEBELAS)  
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN**

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa sesuai dengan perkembangan Kecamatan dan untuk meningkatkan pelayanan di bidang agama kepada masyarakat, dipandang perlu merubah nomenklatur 1 (satu) Kantor Urusan Agama dan membentuk 111 (seratus sebelas) Kantor Urusan Agama Kecamatan;
- Mengingat : 1. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 165 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 172 Tahun 2000;
2. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 177 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Departemen;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 1981 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kotamadya dan Balai Pendidikan dan Latihan Pegawai Teknis Keagamaan Departemen Agama;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama;
- Memperhatikan : Persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Surat Nomor: 61/M.PAN/3/2001 tanggal, 9 Maret 2001;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA TENTANG PERUBAHAN NOMENKLATUR 1 (SATU) KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DAN PEMBENTUKAN 111 (SERATUS SEBELAS) KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN.**