

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BIDANG PENCATATAN NIKAH PADA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARIMUN
KABUPATEN KARIMUN**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

SUNARTO AGUNG BUDI PURNOMO

NIM. 500627808

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

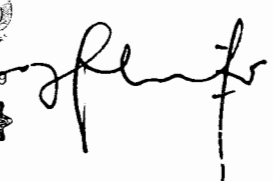
TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, November 2016

Yang menyatakan




Sunarto Agung Budi Purnomo
NIM. 500627808

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan
Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun
Kabupaten Karimun

Penyusun TAPM : Sunarto Agung Budi Purnomo

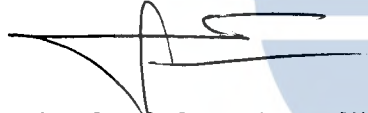
NIM : 500627808

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/tanggal : Sabtu, 17 Desember 2016

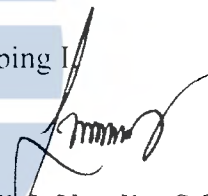
Menyetujui:

Pembimbing II.

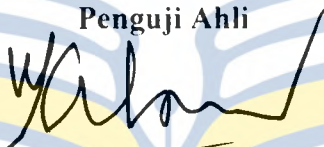


Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed, M.Pd
NIP. 195901051985032001

Pembimbing I



Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos MA
NIP. 197207101998032001

Penguji Ahli

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc
NIP. 195703021988071001

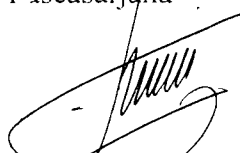
Mengetahui.

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pascasarjana



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.195910271986031003

Direktur Program
Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : **Sunarto Agung Budi Purnomo**
 NIM : 500627808
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan Nikah
 pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten
 Karimun

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 17 Desember 2016

Waktu : 13.30 - 15.00 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama: drh. Ismed Sawir, M.Sc

Penguji Ahli

Nama: Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc

Pembimbing I

Nama: Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos. MA

Pembimbing II

Nama: Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed. M.Pd

Tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka. TAPM ini berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun” dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka Unit Belajar Program Jarak Jauh (UPBJJ) Batam.

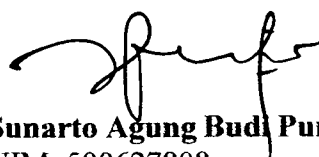
Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan TAPM ini tidak terlepas bantuan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan moril, kesempatan dan informasi yang membuat TAPM ini dapat diselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya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

1. Prof. Dr. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Suciati, M.Sc, Ph.D selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Terbuka
3. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM;
4. Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM;
5. Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana;

6. Drh. Ismed Sawir, M.Sc selaku Kepala UPBJJ-UT Batam;
7. Bapak/Ibu Tutor Tatap Muka dan *on-line* Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan;
8. Drs. H. Afrizal selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun yang telah mengizinkan untuk mengikuti perkuliahan pada UPBJJ UT Batam;
9. Rudy Harahap, S.Ag selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun beserta jajaran yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya membantu peneliti saat melakukan penelitian.
10. Istri tercinta, dr. Sri Hartati, dan anak-anak tersayang, Tito Ahmad Fauzan, Ahmad Azahar Marzuqi, Ahmad Irfan Dzaki yang penuh pengertian dan kesabaran telah mendukung penulis menjalani pendidikan;
11. Teman-teman kuliah Pascasarjana Magister Administrasi Publik angkatan Tahun 2015.1 dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan masukan, saran dan dukungan selama mengikuti pendidikan;

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan TAPM ini, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhirnya semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan Bapak/Ibu/Saudara kepada penulis.

Karimun, Nopember 2016


Sunarto Agung Budi Purnomo
NIM. 500627808

RIWAYAT HIDUP

Nama : **Sunarto Agung Budi Purnomo**

NIM : 500627808

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Tempat / Tanggal Lahir : Nganjuk, 09 April 1972

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Sumberjo pada tahun 1984
Lulus SMP di Gondang pada tahun 1987
Lulus SMA di Nganjuk pada tahun 1990
Lulus S1 di Malang pada tahun 1995

Riwayat Pekerjaan : Tahun 1996 s/d 2001 sebagai Karyawan di PT KIC
Karimun.
Tahun 2002 s/d sekarang sebagai Pegawai Sub Bagian
Tata Usaha (Analis Kepegawaian) Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Karimun

Karimun, November 2016



Sunarto Agung Budi Purnomo
NIM. 500627808

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pernyataan	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Riwayat Hidup	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Bagan	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berfikir	42
D. Definisi Operasional	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	48
B. Subyek Penelitian	50
C. Unit Analisis dan Fokus Penelitian	51
D. Instrumen Penelitian	52
E. Prosedur Pengumpulan Data	53
F. Sumber Data	54
G. Metode Analisis Data	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Karimun	57
B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun	63
C. Analisis Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun	87
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	109
B. SARAN	111

DAFTAR PUSTAKA	112
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Persentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dirinci Per Desa/ Kelurahan di Kecamatan Karimun Tahun 2015 ...	59
Tabel 4.2	Nama-Nama Desa/Kelurahan dan Ibukotanya, Luas Wilayah, RT, dan RW di Kecamatan Karimun Tahun 2015	60
Tabel 4.3	Banyaknya Penduduk, Rumah Tangga, Dusun, RW dan RT di Kecamatan Karimun Tahun 2015	60
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk di Kecamatan Karimun Berdasarkan Agama pada Tahun 2015	62
Tabel 4.5	Banyaknya Tempat Ibadah Menurut Agama dan Desa/Kelurahan di Kecamatan Karimun Tahun 2015	62
Tabel 4.6	Jumlah Pegawai KUA Kecamatan Karimun	74
Tabel 4.7	Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun	75
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jumlah Peristiwa Nikah Di Kabupaten Karimun Tahun 2015	78
Tabel 4.9	Kualifikasi Pendidikan Pegawai KUA Kecamatan Karimun	102

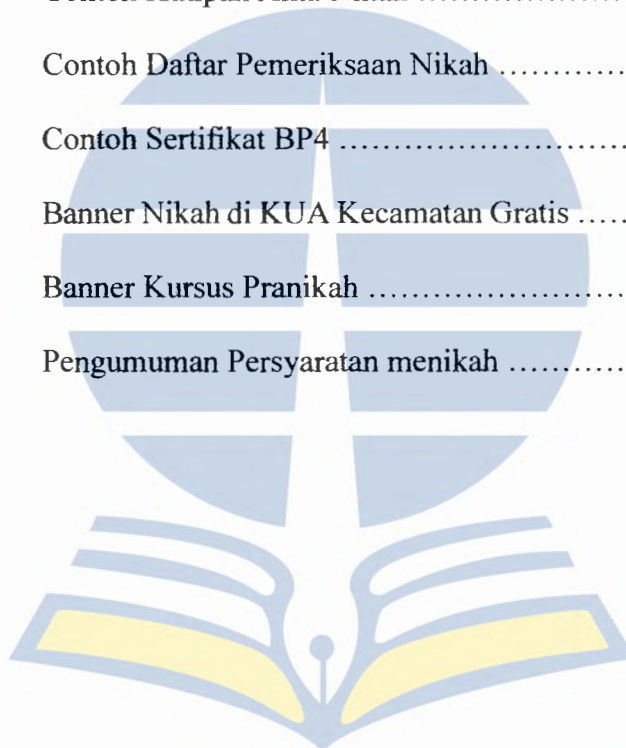
DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Segitiga Pelayanan Publik	34
Bagan 2.2 Kerangka Berpikir	44
Bagan 4.1 Bagan Organisasi KUA Kecamatan Karimun	68



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	115
Lampiran 2	Transkrip Jawaban Wawancara	116
Lampiran 3	Formulir Model N7	120
Lampiran 4	Formulir Model N4	121
Lampiran 5	Contoh Kutipan Akta Nikah	122
Lampiran 6	Contoh Daftar Pemeriksaan Nikah	124
Lampiran 7	Contoh Sertifikat BP4	127
Lampiran 8	Banner Nikah di KUA Kecamatan Gratis	128
Lampiran 9	Banner Kursus Pranikah	129
Lampiran 10	Pengumuman Persyaratan menikah	130



ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENCATATAN
NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARIMUN
KABUPATEN KARIMUN

Sunarto Agung Budi Purnomo
titoukiirfan@yahoo.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, pencatatan nikah dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

Maksud dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun. Kualitas pelayanan publik tersebut ditinjau dari indikator *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* juga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara kepada informan, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun ternyata terdapat kelemahan-kelemahan sehingga belum optimal.

Indikator *tangibles*, belum adanya fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman. Indikator *reliability*, masih terdapat prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan. Indikator *responsiveness*, daya tanggap petugas yang lambat, terhadap kebutuhan pelanggan, aspek *assurance*, masih belum tepatnya waktu penyelesaian pelayanan, indikator *emphaty*, perhatian petugas rendah, pelayanan yang diskriminatif.

Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah minimnya anggaran, minimnya sumber daya manusia, minimnya ketrampilan, kompetensi petugas, dan sistem yang belum berjalan semestinya

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun agar menambah anggaran, menambah pegawai sesuai kualifikasi pendidikan, meningkatkan skills melalui pendidikan dan latihan atau memberikan pendidikan yang lebih tinggi, melaksanakan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE QUALITY ANALYSIS IN THE FIELD OF MARRIAGE
REGISTRATION AT RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF KARIMUN
DISTRICT

Sunarto Agung Budi Purnomo
titoukiirfan@yahoo.com

Post Graduate Program
Terbuka University

Keywords: quality of public services, registration of marriage in the Religious Affairs Office of Karimun District

Purpose of this research is to analyze the quality of public services in the field of marriage registration at Religious Affairs Office of Karimun District. The quality of public services in terms of indicators of tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy are also factors that influence the quality of public services. This research uses descriptive qualitative research. Data collection techniques in this research is to informant interviews, observation and documentation. Results of the study revealed that the quality of public services in the field of marriage registration Religious Affairs Office District of Karimun turns out there are weaknesses that have not been optimal.

Indicators tangibles, lack of facilities and infrastructure facility comfortable. Indicators of reliability, there is still a service procedure that does not comply with the rules. Indicators responsiveness, power tanggab officers were slow to customer needs, assurance aspects, still not exactly time service, indicators of empathy, concern lower officers, service discriminatory. Factors that empengaruhi quality of public services is the lack of budget, lack of human resources, lack of skills, competence of personnel, and the system is not running properly

In order to improve e quality of public services in the field of marriage registration at Religious Affairs Office of Karimun District in order to increase the budget, adding employees as educational qualifications, improve skills through education and training or providing higher education, implement systems, mechanisms and procedures

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara, akan selalu berurusan dengan birokrasi pemerintah, sejak masih berada di dalam kandungan sampai meninggal dunia. Oleh karena itu, setiap warga negara tidak akan bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah merupakan organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan kepada setiap warga negara. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggungjawab moral yang tinggi. Namun sayangnya tanggungjawab moral dan tanggungjawab profesional ini menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Bidang pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintah dapat berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, keagamaan, transportasi, listrik, kebutuhan pokok dan masih banyak lagi. Begitu banyaknya bidang pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintah, maka tuntutan-tuntutan terhadap birokrat seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik tersebut. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, pengguna jasa terkadang dihadapkan dengan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang mengada-ada. Sering kita ketahui bahwa untuk mengurus kebutuhan masyarakat misalnya pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin

mendirikan bangunan dan lain sebagainya seringkali pengguna jasa mengalami kekesalan. Keluhan masyarakat dapat dimaklumi karena terkadang untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu terlalu lama dan prosedurnya seringkali rumit.

Salah satu birokrasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik langsung kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama merupakan organisasi terdepan di tingkat kecamatan di lingkungan Kementerian Agama dalam melakukan pelayanan publik bidang pernikahan. Hal ini termaktub dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama. Berdasarkan PMA tersebut salah satu fungsi Kantor Urusan Agama adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan telah melaksanakan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah. Peraturan ini terbit untuk memberikan kepastian prosedur, waktu dan biaya kepada masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat.

Aparat pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik wajib mempunyai aturan berupa persyaratan dan standar prosedur yang jelas sebagai pedoman dalam pelayanan dan harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Persyaratan dan standar prosedur yang telah ditetapkan akan mendukung kinerja aparat pelayanan publik jika dilaksanakan dengan menggunakan prinsip-prinsip administrasi dengan benar, konsisten tanpa membedakan pengguna layanan.

Namun kenyataannya penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah saat ini menjadi salah satu isu penting yang mengundang banyak perhatian publik, baik tingkat daerah maupun pusat, hal ini disebabkan bahwa bentuk pelayanan publik tersebut sangat erat kaitannya dengan norma keagamaan dan sangat tidak baik hal tersebut untuk dilakukan oleh aparatur sipil negara khususnya pegawai di lingkungan Kementerian Agama.

Pelayanan publik tentang pencatatan nikah yang diberikan oleh aparatur Kementerian Agama juga mendapat perhatian dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik telah merasakan bahwa kualitas pelayanan publik pada sebagian besar organisasi publik mengalami penurunan. Masyarakat sering mengeluhkan akan lambannya penanganan pemerintah atas pelayanan ini. Masyarakat juga telah memberikan peringatan agar pemerintah sebagai instansi yang paling bertanggungjawab, berwenang, responsif terhadap semakin menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengambil inisiatif yang cepat untuk mengambil langkah-langkah dengan tepat.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia pelayanan. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya pelayanan yang tidak transparan/tinggi. Prosedur dan tata cara pelayanan yang berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang tidak pasti/tidak jelas, masih terjadi deskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian jadwal pelayanan, dan sebagainya merupakan kumpulan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah. Belum lagi dalam hal etika pelayanan yakni prilaku aparat penyedia layanan yang

tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang pencatatan nikah wajib mendapat perhatian dari aparat pemerintah. Maraknya pemberitaan dan keluhan di berbagai media tentang kekecewaan dan buruknya pelayanan pencatatan nikah seperti dalam media masa, sebagai berikut:

infowonogiri.com – GIRITONTRO, *Berikut adalah bukti tuduhan yang dilontarkan oleh warga masyarakat Kecamatan Giritontro, soal pelayanan yang kurang baik di KUA Kecamatan Giritontro. Contoh nyata, dimulai dari kesemrawutan administrasi. Mulai saat pendaftaran menikah, sampai pada keterlambatan memberikan buku nikah terhadap pasangan yang menikah. Hal tersebut bisa terjadi sampai sepekan. (infowonogiri.com 2013).*

Berita di atas menunjukkan bahwa pelayanan pernikahan pada KUA Kecamatan masih belum optimal. Warga Girintoro berharap pelayanan KUA Kecamatan Girontoro diperbaiki dan perubahan, sikap mental disiplin pegawai yang tinggi dalam memberikan kepuasan masyarakat.

Selain itu, dalam hal biaya pelayanan, masih dijumpai adanya biaya pelayanan melebihi yang telah ditetapkan oleh birokrasi pemerintah. Pelayanan pernikahan yang buruk ini juga diakui oleh Menteri Agama Republik Indonesia, (2016) melalui media masa *Tempo*:

“Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mengakui, praktek pungli dan gratifikasi masih terjadi di Kantor Urusan Agama yang melayani nikah dan rujuk. “Nyatanya, saat ini masih ada masyarakat yang membayar lebih dari Rp 600 ribu. Masyarakat harus tahu itu gratifikasi, kata Lukman.” (Tempo, 25 Juni 2015)

Pernyataan Menteri Agama tersebut menandakan bahwa ketidakjelasan biaya layanan publik yang diberikan para birokrat, mengakibatkan tanggapan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Biaya pelayanan publik seharusnya dapat diketahui dengan mudah dan cepat oleh setiap warga

negara. Masyarakat seharusnya mengetahui dan tidak membayar lebih walaupun sekedar ucapan terima kasih atas jasa yang telah diberikan oleh aparatur.

Rendahnya penilaian kualitas pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama di lingkungan Kementerian Agama juga disampaikan Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), mengatakan bahwa:

"Dalam rangka melakukan pencegahan terhadap praktik korupsi dalam sektor pelayanan publik di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah (Pemda). Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menggelar Survei Integritas 2012 hasilnya Kantor Urusan Agama (KUA) dan Badan Pertanahan Nasional, serta terdapat 16 Pemda memiliki nilai terendah dalam sektor pelayanan publik. "Layanan dengan nilai terendah di unit layanan vertikal adalah Sertifikat Hak atas Tanah (BPN), Administrasi Pernikahan KUA (Kementerian Agama), dan Peralihan Hak atas Tanah (BPN)," kata Wakil Ketua KPK di Jakarta" (Batamtoday, 11 Desember 2012)

Survei yang dilakukan KPK tersebut dalam rangka untuk terus memantau sejauh mana efektivitas pengendalian terjadinya korupsi di layanan publik sebagai mekanisme *check and balance* antara penyedia dan pengguna layanan publik. Hasil survei ini sekaligus memberikan peringatan kepada instansi pusat, instansi vertikal, maupun pemerintah daerah untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam kegiatan layanan publiknya.

Ada sejumlah opini negatif dari masyarakat terkait pelayanan KUA Kecamatan dan beberapa kondisi riil di lapangan yang harus dihadapi oleh KUA Kecamatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan nikah rujuk. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau, kepada Kepala dan staf KUA Kecamatan se-Kabupaten Karimun dalam acara Pembinaan Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah dan Rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tahun

2015, Sabtu (28/11/2015) bertempat di Aula Kantor Kementerian Agama Karimun, mengatakan:

“Ada opini publik yang menganggap bahwa sebagian oknum petugas KUA masih melakukan pungutan liar atas biaya nikah, Pembuatan AIW/APAIW, dan layanan lainnya.”

Ada juga opini publik, yang beranggapan bahwa pelayanan publik di KUA kurang memuaskan karena rendahnya tingkat profesionalisme aparatur KUA” (Karimun (humas, 1 Desember 2015)

Pernyataan Kepala Bidang Bimas Islam tersebut mengisyaratkan agar aparatur Kantor Urusan Agama kecamatan tidak menerima dan atau meminta biaya tambahan nikah dalam pelayanan pernikahan. Disamping itu aparatur Kantor Urusan Agama kecamatan dalam memberikan pelayanan senantiasa meningkatkan profesionalisme. Kedua hal tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius oleh aparatur Kantor Urusan Agama Kecamatan, dan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan birokrat.

Rendahnya kualitas pelayanan publik juga disampaikan oleh beberapa tokoh masyarakat, permasalahan sering muncul ketika kurang mendapat pelayanan yang memuaskan oleh petugas atau birokrat. Selain itu masih ada keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan KUA antara lain tidak tepat waktu dalam pelaksanaan pencatatan nikah/ijab qobul yang telah ditetapkan, hak suami istri untuk mendapatkan buku nikah dengan segera setelah pelaksanaan pernikahan. Secara administrasi buku nikah merupakan simbol dan alat bukti sah pernikahan. Namun kenyataannya adalah tidak semua pasangan suami istri dapat diberikan buku nikah secara langsung.

Salah satu tujuan pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintah adalah memberikan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat akan tercipta manakala kebutuhan akan pelayanan publik dapat memenuhi harapan

masyarakat seperti pelayanan yang cepat, murah, mudah, wajar, terjangkau dan sebagainya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus disiapkan dan di atur secara sistematis dengan menciptakan sistem kelembagaan aparatur, sistem kepegawaian serta mekanisme ketatalaksanaan yang baik dan terpadu, sehingga pada akhirnya aparatur pemerintah mampu dan siap menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat sebagai pengguna jasa publik.

Kebutuhan akan perubahan dan adaptasi aparatur pemerintah sangat penting dan mendesak. Sebagai konsekuensi logisnya pemerintah wajib melakukan reformasi administrasi Negara dalam pelayanan publik. Disinilah pemerintah ditantang untuk membuat suatu kebijakan publik, yang dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan masyarakat. Kebijakan reformasi pelayanan publik dimaksudkan untuk mencermati serta memperbaiki berbagai kesalahan kebijakan di masa lampau, maupun kebijakan yang berlaku sekarang dan mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada.

Hakekat pelayanan publik dalam perkembangannya ternyata bukan semata-mata persoalan administrasi belaka atau sekedar pemenuhan kebutuhan fisik. Kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar terhadap keberlangsungan dan berkembangnya visi misi suatu organisasi.

Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu segera diwujudkan. Hal ini penting mengingat dalam sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat akhir-akhir ini mengalami banyak kemunduran, sebagai mana dinyatakan oleh Sherwood dalam Supriyono (2000) bahwa :

Profesionalisme pemerintahan sedang mengalami kemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi dan lingkungan kerja belum

mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintahan mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Untuk itu dibutuhkan orientasi yang baru. Demikian juga alternative struktur formal dan layanan eksekutif junior mungkin banyak membantu.

Dengan perkembangan dan tuntutan sosial yang semakin mendesak maka pelayanan nikah dan rujuk perlu dicari jalan keluarnya yang efisien dan efektif. Peningkatan kualitas pelayanan nikah dan rujuk merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berencana dan berkesinambungan.

Berpijak pada uraian diatas, perlu adanya perhatian secara mendalam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atas berbagai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam penelitian ini adalah menyangkut peranan Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun dalam memberikan pelayanan pencatatan pernikahan.

Untuk itu, maka penulis menganggap perlu untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik dalam Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.

B. Perumusan Masalah

Masalah muncul disebabkan oleh kesenjangan yang terjadi antara apa yang seharusnya dengan apa yang senyatanya. Oleh karena itu dalam penelitian ini perlu dirumuskan permasalahan secara jelas sehingga peneliti memiliki pedoman dalam penentuan langkah-langkah selanjutnya melalui pokok pokok pemikiran yang jelas dan sistematis.

Untuk menganalisa kualitas pelayanan publik bidang nikah dan rujuk dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan secara teoritik akan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori administrasi publik, khususnya jasa pelayanan publik.

Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Memberikan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam rangka mengevaluasi kualitas pelayanan pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor

Urusan Agama Kecamatan Karimun di masa sebelumnya dan peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah di masa mendatang.

2. Memberikan sumbangan bagi kalangan mahasiswa Pascasarjana, khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, baik sebagai bahan bacaan/literature maupun untuk kepentingan kajian-kajian ilmiah seputar pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep pelayanan, Publik dan Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak baik bagi masyarakat, sehingga masyarakat menghargai dan mematuhi aturan pelayanan yang diberikan oleh aparatur sebagai pemberi pelayanan. Menurut Sedarmayanti (2007:259), menyatakan bahwa hakekat pelayanan pada dasarnya adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah serta mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Dengan demikian hakekat pelayanan disamping memberdayakan petugas pemberi pelayanan untuk kepentingan umum juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono 2006:6) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangihle* yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan,

jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Lonsdale sebagaimana dikutip oleh Zauhar (2001) mengartikan *service* sebagai *assisting or benefiting individuals through making useful things available to them*. Sedangkan *public service* diartikan sebagai *something made available to the whole of population and it involve things which people can not normally provide for them selves (i.e people must act collectively)*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Kumorotomo (2004), menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan/aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda/jasa tertentu. Sedangkan Tjiptono (2006:6), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan itu merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan.

Dari beberapa definisi pelayanan tersebut diatas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang sifatnya dapat berwujud atau tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan konsumen.

Selanjutnya Tjiptono (2006:15) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat,

- didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya calon pengantin akan merasakan bagaimana pelayanan proses pernikahan pada Kantor Urusan Agama tersebut.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi/dirasakan secara bersamaan. Misalnya pelayanan proses ijab dan qobul yang diberikan penghulu kepada calon pengantin dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.
 - c. *Variability* (bervariasi), yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan *non standardized* dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi di mana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa/pelayanan yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan beban kerja organisasi. Misalnya pelayanan yang diberikan kepada tokoh masyarakat/pejabat berbeda dengan pelayanan kepada warga masyarakat biasa.
 - d. *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

Selain itu, Kotler (1997) menjelaskan mengenai karakteristik dari pelayanan dengan membuat batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan itu diberikan dengan berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) dimana pelayanan berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih atau profesional;
- b. Beberapa jenis pelayanan memerlukan kehadiran dari klien (*client's presence*);
- c. Pelayanan juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan
- d. Pelayanan yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu bentuk hasil dari produk yang memberikan pelayanan yang mempunyai sifat tidak berwujud sehingga pelayanan hanya dapat dirasakan setelah orang tersebut menerima pelayanan itu. Selain itu, pelayanan

memerlukan kehadiran atau partisipasi pelanggan dan pemberi pelayanan baik yang profesional maupun tidak profesional secara bersamaan sehingga dampak dari transaksi jual beli pelayanan dapat langsung dirasakan dan jika pelanggan itu tidak ada maka pemberi pelayanan tidak dapat memberikan pelayanan. Namun demikian hasil dari pelayanan tersebut akan berbeda-beda pada setiap orang tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi di mana serta kapan pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Hal ini didasarkan pada perbedaan standar kebutuhan atau kepentingan seseorang terhadap mutu pelayanan.

Publik berasal dari kata *public*, yang diartikan bermacam-macam dalam bahasa Indonesia, tergantung pada kata yang menyertainya. Publik diartikan sebagai umum, rakyat, masyarakat, publik dan negara atau pemerintahan. Menurut Irfan Islamy dalam Sri Suwitri dkk (2014:17) memberikan contoh keanekaragaman pengertian kata publik dalam rangkaian kata sebagai berikut:

- a. *Public opinion* diterjemahkan dengan pendapat umum. Kata publik mengandung pengertian umum
- b. *Public Library* diterjemahkan perpustakaan rakyat. Kata public diartikan rakyat
- c. *Public Health* diterjemahkan sebagai kesehatan masyarakat. Kata publik ternyata dapat juga diartikan sebagai masyarakat.
- d. *Public administration*, dialihbahasakan menjadi Administrasi Negara
- e. *Public Policy* dialih bahasakan menjadi Kebijakan Publik.

Jadi dari beberapa pengertian kata *public* diatas maka publik dapat diartikan sebagai rakyat, umum, masyarakat, negara dan publik. Oleh karena itu, publik dalam pelayanan publik lebih dekat dengan pengertian pelayanan masyarakat atau umum.

Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah

dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Definisi Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah : segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Soesilo (2001) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang/jasa yang diperlukan oleh mereka. Sedangkan menurut Bambang (2001:19) tentang pelayanan publik lebih ditujukan kepada kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan managerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Jika demikian halnya apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli/ pengguna jasa adalah raja (*the customer is always right*) menjadi

sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Dengan demikian dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik adalah:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintahan maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa.
- d. Ada aturan dan sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi dan diatur oleh undang-undang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik yaitu instansi pemerintah baik pusat maupun daerah serta pihak swasta.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (*welfare state*). Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas, seiring bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi

tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan, agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan di lain pihak. Untuk mengurangi/menghilangkan kesenjangan tersebut para aparatur harus memiliki kemampuan profesional yang tinggi dan secara terus menerus mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat. Hal ini sangat berbeda dengan membeli barang, konsumen dapat menggunakan banyak *tangible cues* (bukti fisik). Sedangkan dalam jasa/pelayanan *tangible cues* yang tersedia relatif terbatas, bahkan sering hanya berupa fasilitas fisik, peralatan dan personel yang dimiliki penyedia layanan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2006:6), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utama kualitas adalah kegunaan pelanggan (*customers utility*).

Berbicara mengenai pengukuran kualitas pelayanan publik, memang sulit diukur, karena penentu ukuran kualitas tersebut bukan si pemberi (*provider*) tetapi terletak pada tanggapan pelanggan (*customer*). Sedangkan pelanggan sendiri kebanyakan tidak transparan menyatakan dalam hal baik buruknya pelayanan publik. Meskipun pengukuran kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan, terdapat tahapan yang secara umum dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hodge (1993) mengemukakan adanya pedoman/indikator mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

- a. Efektivitas penyelenggaraan (*effectiveness or outcomes indicators*)
- b. Efektivitas biaya (*cost effectiveness indicators*)

- c. Ukuran luaran (*outputs measures*)
- d. Efisiensi (*efficiency indicators*)
- e. Derajat pelayanan (*level of service indicators*), dan
- f. Keuntungan yang diperoleh dari kinerja suatu pelayanan (*work load or demand*).

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Dengan meminjam pendapat Lenvine dalam Dwiyanto (2014:143), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap layanan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benardan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman dalam Tjiptono (2006:69), telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa/pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini perusahaan pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakatinya;
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- c. *Competence*, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut;

- d. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi;
- e. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dll);
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik kontak personil, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan.
- i. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa.

Selanjutnya, Zeithaml dkk dalam Dwiyanto (2014:145) merumuskan

beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- b. *Reliability* (reliabilitas, kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* (responsivitas, daya tanggap) yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
- d. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
- b. Mendapat pelayanan yang wajar
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih

d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi)

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2006:73), menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan yang baik, yaitu *outcome related*, *process related* dan *image-related criteria*. Yang selanjutnya ketiga kriteria itu dijabarkan menjadi 6 (enam) kriteria, yaitu:

- a. *Professionalism and skills*, kriteria ini adalah *outcome related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (service provider), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- b. *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan organisasi (contact personnel) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
- c. *Accessibility and flexibility*, *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah dan fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. *Reliability and trustworthiness* (reliabilitas dan terpercaya), *process related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayai segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- e. *Recovery* (perbaikan) *process related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- f. *Reputation and credibility* (reputasi dan kredibilitas), *image related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Lebih lanjut, Vincent Gaspersz dalam Syahrumsyah (2008) mendeskripsikan ciri-ciri atau atribut yang harus melekat pada kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan.

- e. Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu yang sejuk, kebersihan dan lain-lain.

Untuk menciptakan standarisasi pelayanan yang berkualitas, dapat menggunakan pendekatan Josep Juran (1995) yakni peningkatan kualitas pelayanan yang terus menerus dengan menggunakan model USE PDCA, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Understand Service Quality Improvement* (memahami kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan). Berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan apa yang akan ditingkatkan kualitasnya.
- b. *State the Service Quality Problem* (menyatakan masalah-masalah kualitas yang ada). Berkaitan dengan kondisi kualitas jenis-jenis pelayanan yang ada di instansi.
- c. *Evaluate the Root of Causes* (mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas pelayanan)
- d. *Plan the solution* (merencanakan penyelesaian masalah kualitas pelayanan). Merencanakan jenis-jenis pelayanan apa yang akan ditingkatkan/diperbaiki, dan bagaimana caranya.
- e. *Do or Implement the Solution* (melaksanakan rencana solusi terhadap masalah kualitas pelayanan)
- f. *Check the Solution Results* (mempelajari hasil-hasil solusi terhadap masalah kualitas pelayanan).
- g. *Act of Standardize the Solution* (bertindak untuk menstandarisasi solusi terhadap masalah kualitas pelayanan).

3. Standar Pelayanan Publik

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik dalam suatu peraturan daerah. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik,

penerima layanan dan pihak yang berkepentingan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan disusun secara bersama-sama dengan penerima pelayanan serta pihak-pihak yang berkepentingan (*Citizen Carter*).

Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat, disamping itu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan yang meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007, standar pelayanan minimal adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi, pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan minimal, antara lain:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dan kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi

alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan pelayanan publik mutlak harus dilaksanakan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, perizinan, sosial lainnya.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang harus mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti:

- a. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, cepat tepat, lancar, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1) prosedur atau tata cara pelayanan umum,

- 2) persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif,
 - 3) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum,
 - 4) rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran,
 - 5) jadual waktu penyelesaian pelayanan umum
 - 6) hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 - 7) pejabat yang menerima keluhan masyarakat
- c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- e. Efisien, dalam arti:
- 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.

- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
 - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - 3) Ketentuan peraturan 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 kurun waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum; peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- d. Jangka waktu penyelesaian, Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas, Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal; pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana; tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana; penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, aparat pelayanan hendaknya berperilaku:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

4. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik maka terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

- a. Asas kepentingan umum, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Asas kepastian hukum, adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Asas kesamaan hak, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Asas profesionalisme, adalah aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Asas partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Asas keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Asas Akuntabilitas, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam organisasi sesungguhnya memberikan gambaran mengenai prestasi pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan (*costumers*). Menurut Moenir (2001:88) bahwa faktor-faktor internal birokrasi pemerintah yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat adalah:

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.

Keberhasilan organisasi dalam pelayanan publik juga tidak lepas dari unsur atau sarana manajemen organisasi tersebut. Unsur manajemen diperlukan agar manajemen organisasi berjalan dengan baik dan benar serta mencapai tujuan organisasi sesuai dengan harapan. Menurut Manullang (1996), untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan 5 unsur manajemen atau sarana manajemen yaitu :

1. *Man*, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan beberapa aktivitas, karena manusialah yang menjalankan semua program yang diencanakan. Oleh karena itu tanpa adanya manusia, manajer tidak akan mungkin bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan manajer/pimpinan itu sendiri orang yang mencapai hasil atau tujuan melalui orang lain
2. *Money*, uang digunakan sebagai sarana manajemen dan harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai dengan baik dan tidak memerlukan uang yang begitu besar. Apabila dinilai dengan uang lebih besar yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.
3. *Material*, material dalam manajemen dapat diartikan sebagai bahan atau data dan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai pelaksana fungsi-fungsi manajemen serta dalam mengambil keputusan oleh pimpinan.
4. *Machine*, mesin adalah jenis alat yang digunakan sebagai proses pelaksana kegiatan manajemen dengan menggunakan teknologi atau alat bantu berupa mesin.
5. *Method*, Metode atau cara bisa diartikan sebagai sarana atau alat manajemen karena untuk mencapai tujuan harus menggunakan metode atau cara yang efektif dan efisien. Namun metode –metode yang ada harus disesuaikan dengan perencanaan yang sudah dibuat, agar metode itu tepat sasaran.
6. *Market*, pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, khusus bagi perusahaan-perusahaan atau badan yang bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Karena pasar dipergunakan sebagai tempat pendistribusian barang-barang yang sudah dihasilkan.

Sedangkan menurut Payam dan Ahad (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public, terdiri dri 7 elemen yang dikenal dengan konsep McKinsey 7-S, sebagai berikut:

1. *Strategy* : *Actions a company plans in response to changes in its external environment*
2. *Structure* : *Basis of specialization and co-ordination influenced primarily by strategy, size, and diversity of organization*

3. *Systems* : Formal and informal procedures that support the strategy and structure
4. *Style* : Management style: more a matter of what managers do than what they say; how do company managers spend their time; what are they focusing on
5. *Staff* : The people/human resource management- processes used to develop managers, socialization processes, and ways of introducing young recruits to the company
6. *Skills* : The distinctive competences- what the company does best
7. *Shared Values* : Guiding concepts, fundamental ideas around which a business is built- must be simple, usually stated at abstract level, have great meaning inside the organization even though outsiders may not see or understand them

Konsep 7S McKinsey merupakan salah satu model yang dapat diterapkan untuk hampir semua organisasi atau tim. Jika sesuatu dalam tim atau organisasi tidak berfungsi, kemungkinan ada ketidaksesuaian antara beberapa elemen diidentifikasi oleh model klasik ini. Setelah inkonsistensi ini terlihat, mulai dapat bekerja untuk menyesuaikan dengan unsur internal untuk memastikan kontribusi organisasi itu semua terhadap tujuan dan nilai - nilai bersama.

6. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk “response” terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi seperti perubahan perkembangan dari: industri, teknologi, ekonomi, kebijakan pemerintah, politik, lingkungan persaingan, selera konsumen serta perubahan perilaku pemasok (supplier).

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Konsep strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang berasal dari dua kata yaitu *stratos* yang berarti tentara dan *-ag* yang berarti memimpin. Beberapa pengertian strategi, antara lain:

- a. Menurut Agus Maulana (2015:1.4), Strategi adalah rencana yang bersifat menyeluruh menyangkau pengerahan sumber daya untuk meraih posisi yang menguntungkan.
- b. Menurut Chandler sebagaimana dikutip Rangkuti (2015:3) strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.
- c. Sementara menurut Argyris yang dikutip Rangkuti (2015:4) strategi merupakan respon -secara terus menerus maupun adaptif- terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.

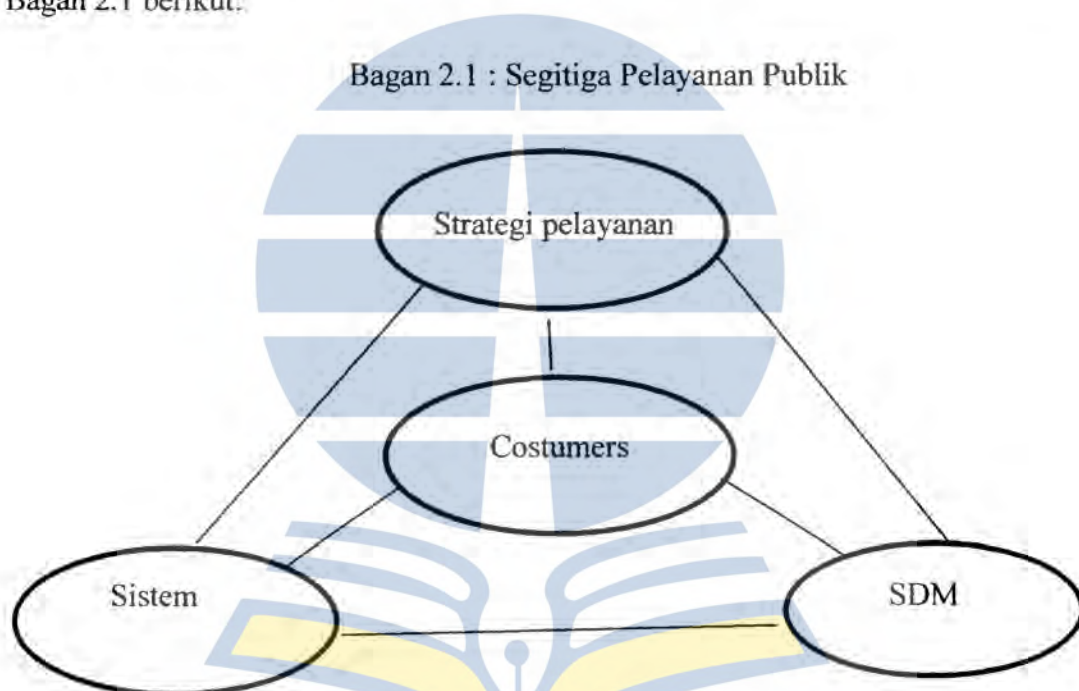
Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Soesilo (2004) mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang/jasa yang diperlukan oleh mereka. Sedangkan menurut Bambang (2001:19) tentang pelayanan publik lebih ditujukan kepada kemampuan organisasi untuk mengenali

kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik, Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto 2014:140) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers), seperti pada Bagan 2.1 berikut:



Sumber Albrecht and zamke,1990 hlm41

Bagan : segitiga pelayanan public

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh sistem manajemen nikah (simkah) yang sudah menggunakan aplikasi komputer tentu memerlukan petugas yang memiliki kompetensi menjalankan teknologi komputer. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Oleh karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna layanan dengan baik sebelum diberikan pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Kesatu, Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Adi Sudana (2003) pada penelitiannya tentang Analisis pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karangasem – Bali menunjukkan bahwa hipotesa “terdapat hubungan positif antara kapabilitas kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Karangasem Bali”, diterima. Hipotesa “terdapat hubungan positif antara prosedur kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali” diterima. Hipotesa “terdapat hubungan positif antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali”, diterima. Hipotesa “terdapat hubungan positif

antara kapabilitas kerja pegawai, prosedur kerja dan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali” diterima.

Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai bahan perhatian Pemerintah dalam hal ini Bupati Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut:

- a. Tarif air minum yang dibebankan kepada pelanggan tergolong tinggi karena sebagian besar pengguna air bersih adalah pelanggan rumah tangga atau masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Oleh karena itu perlu ditinjau kembali tarif air minum tersebut agar masyarakat dapat menikmati tarif air minum dengan tarif yang wajar.
- b. Perlunya pemerataan kemampuan para pegawai/petugas pelayanan dengan memberikan pelatihan khususnya pelatihan teknis guna memberikan pelayanan yang lebih baik.
- c. Dalam hal prosedur kerja perlu keberadaan informasi untuk menjelaskan prosedur kerja dan dukungan fasilitas fisiknya dalam cakupan yang lebih luas, sehingga masyarakat mengetahui alur pelayanan dari tingkat kabupaten hingga kecamatan.
- d. Dalam hal budaya kerja masih dijumpai pegawai yang tidak serius dalam melakukan pelayanan. Hal ini mungkin dikarenakan sistem mekanisme kerja yang prosedural sehingga pegawai kurang inovatif.

Kedua, penelitian yang dilakukan Wiwik Sukistanti (2012) pada penelitiannya tentang kualitas pelayanan pajak STNK Kantor Samsat Batang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang dapat dikatakan baik walaupun masih adanya sebagian masyarakat

yang mengeluh sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena banyaknya kritikan dari wajib pajak kepada para petugas.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak STNK kantor Samsat Batang adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, petugas harus mempunyai ketrampilan yang baik, misalnya IT
- b. Untuk menciptakan rasa keadilan dalam pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan nomor urut yang terpampang dengan panggilan.
- c. Perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana kantor Samsat Batang, misalnya jaringan internet.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Aan Wahyudi (2010) pada penelitiannya tentang Analisis pelayanan publik bidang keperawatan di Rumah Sakit Umum Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa pelayanan publik bidang keperawatan belum optimal dilaksanakan oleh tenaga keperawatan di RSUD Tanjungpinang, hal tersebut disebabkan beberapa dimensi pelayanan publik yang tidak dikoordinir dengan baik. Misalnya peralatan keperawatan yang belum memadai, belum memiliki standar operasional prosedur dan uraian tugas yang jelas, program pendidikan dan pelatihan perawat juga belum direncanakan dengan baik sehingga menghambat peningkatan kualitas asuhan keperawatan.

Rekomendasi yang dapat diusulkan dalam penelitian ini adalah bagi Kepala Bidang Keperawatan segera menyusun jenjang karier perawat, pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan, membuat usulan atas kekurangan tenaga keperawatan dan segera mempertimbangkan untuk melengkapi segala kekurangan pada dimensi pelayanan publik.

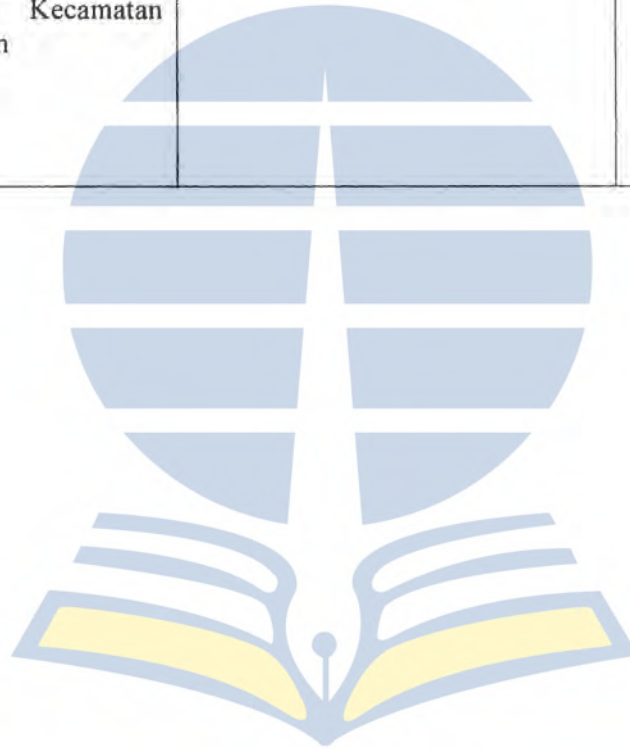
Tabel 2.1 : Perbedaan Beberapa Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, Judul Tesis, Nama Lembaga, Tahun Tesis	Rumusan Masalah	Kajian Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	I Nyoman Adi Sudana, Analisis pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karangasem – Bali, Universtas Diponegoro, 2003	<p>a. Apakah rendahnya kapabilitas kerja pegawai berhubungan dengan rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PDAM Karangasem-Bali?</p> <p>b. Apakah kurangnya dukungan prosedur kerja berhubungan dengan rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PDAM Karangasem-Bali?</p> <p>c. Apakah rendahnya dukungan budaya kerja berhubungan dengan rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik yang</p>	<p>1. Kualitas Pelayanan Publik</p> <p>a. Konsep dan pengertian; pelayanan dan pelayanan publik</p> <p>b. Kualitas dan kualitas pelayanan</p> <p>c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan</p> <p>d. Kualitas Pelayanan Publik</p> <p>2. Kapabilitas Kerja Pegawai</p> <p>a. Pegertian Kapabilitas</p> <p>b. Pegertian Kapabilitas kerja</p> <p>c. Pegertian pegawai</p> <p>3. Prosedur Kerja</p> <p>a. Pengertian Prosedur Kerja</p> <p>b. Kegunaan dan ukuran prosedur kerja</p> <p>4. Budaya Kerja</p> <p>a. Konsep dan penertian budaya kerja</p> <p>b. Manfaat dan ukuran budaya kerja</p>	Penelitian Kuantitatif	<p>Hipotesa “terdapat hubungan positif antara kapabilitas kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Karangasem Bali”, diterima.</p> <p>Hipotesa “terdapat hubungan positif antara prosedur kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali” diterima.</p> <p>Hipotesa “terdapat hubungan positif antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali”, diterima.</p> <p>Hipotesa “terdapat hubungan positif antara kapabilitas kerja pegawai, prosedur kerja dan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Karangasem – Bali” diterima</p>

		<p>telah diberikan oleh PDAM Karangasm-Bali?</p> <p>d. Apakah rendahnya kapabilitas pegawai, prosedur kerja pelayanan dan budaya kerja berhubungan dengan rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PDAM Karangasm-Bali?</p>	<p>5. Hubungan kapabilitas kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik</p> <p>6. Hubungan prosedur kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik</p> <p>7. Hubungan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik</p> <p>8. Hubungan kapabilitas kerja pegawai prosedur kerja dan budaya kerja dengan kualitas pelayanan publik</p>		
2.	<p>Aan Wahyudi, Analisis Pelayanan Publik Bidang Keperawatan di Rumah Sakit Umum Tanjungpinang, Universitas Terbuka, 2010</p>	<p>Bagaimanakah pelayanan Keperawatan yang dilakukan oleh tenaga Perawat dilihat dari dimensi pelayanan publik?</p>	<p>1. Pengertian Pelayanan publik</p> <p>2. Pelayanan</p> <p>3. Konsep pelayanan</p> <p>4. Urgensi dan nilai guna pelayanan prima</p> <p>5. Pendekatan dan peningkatan kualitas</p> <p>6. Manajemen mutu dalam bidang keperawatan</p> <p>7. Standar tenaga</p>	<p>Penelitian kualitatif</p>	<p>Pelayanan publik bidang keperawatan belum optimal dilaksanakan oleh tenaga keperawatan di RSUD Tanjungpinang, hal tersebut disebabkan beberapa dimensi pelayanan publik yang tidak dikoordinir dengan baik. Misalnya pealatan keperawatan yang belum memadai, belum memiliki standar operasional prosedur dan uraian tugas yang jelas, program pendidikan dan pelatihan perawat juga belum direncanakan dengan</p>

					baik sehingga menghambat peningkatan kualitas asuhan keperawatan.
3.	Wiwik Sukistanti, kualitas pelayanan pajak STNK Kantor Samsat Batang, Universitas Terbuka, 2012	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana mekanisme pembayaran pajak STNK di samsat Batang b. Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran pajak STNK di samsat Batang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> a. Hakekat pelayanan publik b. Kualitas pelayanan publik yang ideal c. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik d. Strategi pengembangan kualitas pelayanan 2. Otonomi daerah <ol style="list-style-type: none"> a. Wewenang daerah otonomi b. Desentralisasi, pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat c. Good corporate governance d. Good governance 3. Efektivitas 	Penelitian kualitatif	Prosedur pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang dapat dikatakan baik walaupun masih adanya sebagian masyarakat yang mengeluh sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena banyaknya kritikan dari wajib pajak kepada para petugas.
4.	Sunarto Agung Budi Purnomo, Analisis Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kec. Karimun, universtas terbuka, 2016	1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep pelayanan, publik dan pelayanan publik 2. Kualitas pelayanan publik 3. Standar pelayanan publik 4. Azas penyelenggaraan publik 	Penelitian kualitatif	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun masih belum optimal. Hal ini dapat diketahui dari beberapa keluhan pengguna layanan publik. Oleh

		2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun	5. Strategi meningkatkan kualitas publik		karena itu perlu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya mengusulkan penambahan SDM, melaksanakan diklat. optimalisasi tugas pokok dan fungsi, penambahan dan perawatan sarana prasarana, sosialisasi ketentuan pencatatan pernikahan, meningkatkan pengawasan melekat.
--	--	---	--	--	---



Dari beberapa judul penelitian terdahulu seperti pada tabel di atas, terdapat judul penelitian yang sejenis dan kemiripan topik bahasan. Namun belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Karimun dengan kedua permasalahan tersebut.

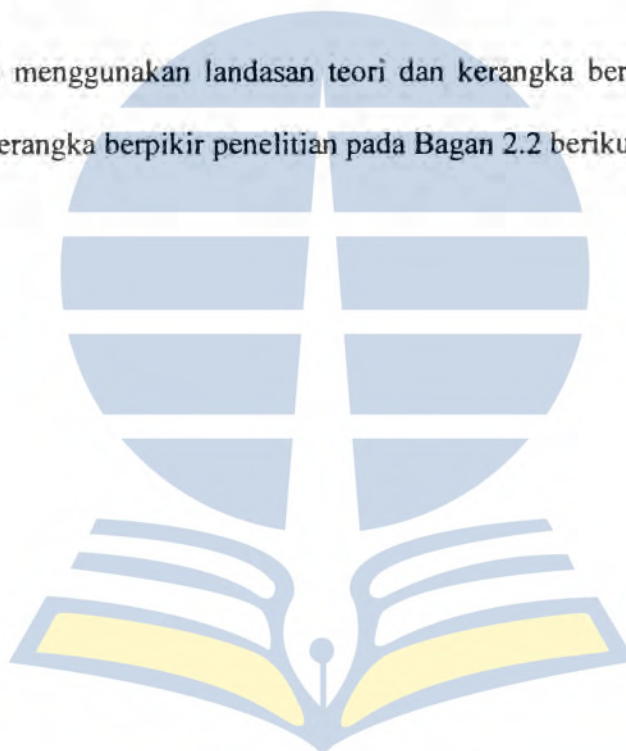
C. Kerangka Berfikir

Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas, seiring bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan, agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan di lain pihak.

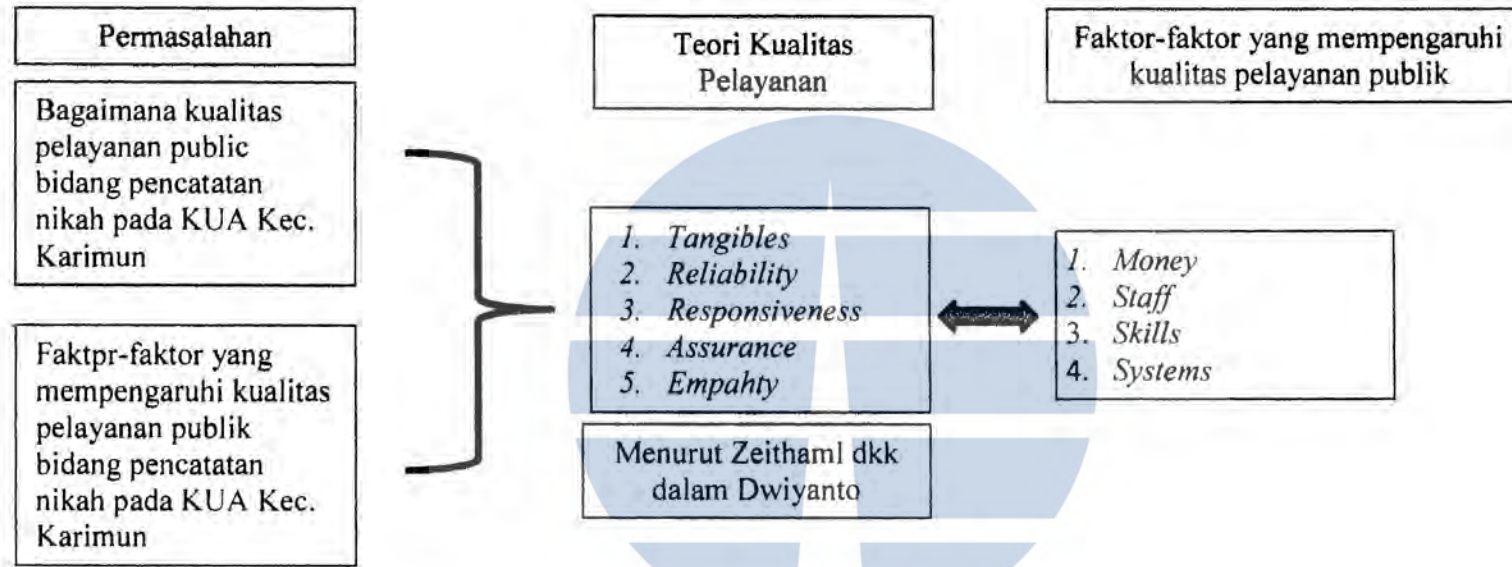
Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah salah satu birokrasi publik yang melayani masyarakat dalam bidang pencatatan nikah. Berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan birokrasi publik tersebut, pemerintah sebagai instansi yang paling berwenang, responsif terhadap semakin menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengambil inisiatif yang cepat untuk menanggulangnya dengan tepat.

Sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti akan : a) menganalisa kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun; b) menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah, c) menjelaskan strategi yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun yang akan dituangkan dalam saran-saran pada bagian akhir tesis ini.

Dengan menggunakan landasan teori dan kerangka berfikir, maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian pada Bagan 2.2 berikut:



Bagan 2.2 Kerangka Berfikir



Berdasarkan Bagan 2.2 diatas, untuk mengukur atau menilai bagaimana kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun, penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dkk. Hal ini dikarenakan indikator tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian dan paling cocok untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun.

Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Karimun, penulis menggunakan faktor-faktor *money, staff, skill dan system*, karena keempat faktor tersebut paling relevan dengan indikator kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dkk.

D. Definisi Operasional

Definisi Operasional dalam penelitian agar tidak terjadi kesalahan persepsi mengenai pokok bahasan dalam penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian sebagai berikut:

- l. Kualitas pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun yang dapat diukur melalui indicator:
 - a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
 - b. *Reliability* (reabilitas, kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- c. *Responsiveness* (responsivitas, daya tanggap) yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
 - d. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
 - e. *Empathy* yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah adalah faktor-faktor yang secara potensial dapat menjadi pendorong atau penghambat kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut dapat diukur melalui indikator:
- a. *Money*, anggaran yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.
 - b. *Skills*, ketrampilan, pengetahuan, kompetensi yang dibutuhkan organisasi.
 - c. *Staf*, karyawan yang dibutuhkan oleh organisasi, bagaimana karyawan tersebut diseleksi, direkrut, dilatih, dimotivasi dan dihargai.
 - d. *Systems*, prosedur untuk mengatur aktivitas yang dijalankan yang melibatkan anggota organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan
3. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah adalah cara atau strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan faktor-faktor yang ditemukan menjadi penghambat kualitas pelayanan publik akan dicarikan strategi penyelesaiannya. Strategi penyelesaian yang

ditemukan akan dijadikan *feed back* sebagai saran atau rekomendasi penulis untuk usulan alternatif dan perbaikan pelayanan public di masa mendatang.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam melakukan penelitian. Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan dan pedoman arah yang jelas bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Prasetya Irawan (2009:4.21), desain penelitian adalah rancangan (rencana) penelitian yang akan dilakukan oleh seorang peneliti. Desain penelitian mempunyai 3 (tiga) komponen besar, yaitu permasalahan penelitian, kerangka teoritik dan metodologi". Di dalam permasalahan penelitian seorang peneliti mengungkapkan apa yang ingin diteliti. Apa yang akan dikajinya. Apa pertanyaan yang dia ajukan, mengapa hal ini penting untuk diteliti. Apa tujuan dan manfaat dari penelitian itu.

Di dalam kerangka teoritik, peneliti mulai mempertajam permasalahan yang diteliti ke dataran yang lebih ilmiah, dengan menggunakan konsep-konsep yang lebih jelas, teramati, terukur. Di dalam metodologi penelitian, peneliti mulai memikirkan bagaimana penelitian itu dilakukan dengan cara yang paling efektif dan efisien dan paling membantunya menemukan kebenaran yang dicari.

Sesuai dengan tujuan penelitian dan perumusan masalah, maka metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Irawan (2009:4.7) adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Penelitian deskriptif memungkingkan peneliti untuk memilih

satu objek penelitian untuk dikaji secara mendalam dan bukan hanya membuat “peta umum” dari objek penelitian tersebut.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:3), menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subyek) sendiri. Berdasarkan pendapat tersebut, 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. Perilaku yang diamati atau kondisi obyektif di lapangan penelitian.

Sedangkan ciri-ciri penelitian kualitatif menurut Prasetya Irawan (2009:23) adalah:

1. Mengkonstruksi realitas makna sosial dan budaya, penelitian kualitatif tidak hanya memetakan apa yang ada secara nyata (eksplisit) tetapi justru memetakan dan mengkonstruksi realitas yang implisit, nyata tapi tak kasat mata, dari berbagai faktor sosial dan budaya.
2. Tertarik pada interaksi peristiwa dan proses, hasil akhir suatu proses adalah penting, tetapi penelitian kualitatif tertarik pada dinamika terjadinya proses atau peristiwa yang melatarbelakangi terjadinya hasil (produk) itu.
3. Variabel variabel kompleks dan sulit diukur, penelitian kualitatif tidak membatasi jumlah variabel seperti penelitian kuantitatif.
4. Kontekstual, kebenaran yang ditemukan bersifat kontekstual tidak universal. Apa yang benar di suatu tempat belum tentu benar pada tempat yang lain.
5. Keterlibatan peneliti sangat penting, peneliti terlibat langsung pada subyek/obyek penelitian, sehingga peneliti benar-benar paham dengan apa yang terjadi dan “hidup” dalam konteks penelitiannya.
6. Latar belakang alami, peneliti tidak mengontrol dan meremasnya apapun, membiarkan apapun yang ditelitinya berproses secara alamiah, wajar tanpa intervensi.
7. Sampel purposive, sampel yang dikaji akan dipilih secara sengaja (*purposive*) oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu.

8. Analisis induktif, peneliti memulai dari pengumpulan data di lapangan dan sedikit demi sedikit ia bergerak “ke atas” ke arah yang lebih umum, abstrak, konseptual.
9. Terfokus pada “makna” dibalik realitas, peneliti kualitatif tidak sekedar memotret realitas seperti apa adanya, tetapi berusaha memahami apa makna dibalik realitas.
10. Pertanyaan *why* lebih penting dari pada *what*, peneliti kualitatif tidak puas dengan jawaban apa adanya, tetap lebih tertarik pada alasan mengapa hal itu terjadi.

Memperhatikan ciri-ciri yang melekat pada penelitian kualitatif serta untuk mencermati aktivitas pelayanan publik yang dilakukan unit-unit pelayanan pada suatu instansi, maka sangat beralasan jika dalam penelitian ini menggunakan pendekatan tersebut. Hal ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

B. Subyek Penelitian

Subyek penelitian (informan) dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sengaja (*purposive*). Menurut Sugiono (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 obyek/situasi sosial yang diteliti. Maksud teknik *purposive* menurut Irawan (2009:23) 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. Informan dari dimensi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Karimun adalah masyarakat sebagai pengguna layanan berjumlah 15 (lima belas) orang
2. Informan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Karimun adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun dan staf/pegawai Kantor Urusan Agama Kec. Karimun.

C. Unit analisis dan Fokus Penelitian

Unit analisis adalah unit terkecil dari populasi. Pada unit analisis akan menganalisa semua karakteristik, sifat dan semua variable yang diteliti. Dalam hal ini peneliti akan menganalisa dan memfokuskan analisis tentang pelayanan nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun. Guna mendeskripsikan dan menganalisa pelayanan publik bidang pencatatan nikah dalam penelitian ini maka fokus penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah melalui indikator : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Karimun melalui indikator: *money, staff, skill, dan system*
3. Strategi yang perlu diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen ini atau alat disini tepat karena ia menjadi segalanya dari seluruh proses penelitian. Namun, instrumen penelitian disini dimaksudkan sebagai alat pengumpul data.

Selanjutnya Moleong (2011:169-171) mengatakan bahwa peneliti sebagai alat penelitian kerana mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Responsif; manusia sebagai instrumen responsif terhadap lingkungan dan terhadap pribadi-pribadi yang menciptakan lingkungan;
2. Dapat menyesuaikan diri; manusia sebagai instrumen hampir tidak terbatas dapat menyesuaikan diri pada keadaan dan situasi pengumpulan data;
3. Menekankan keutuhan; manusia sebagai instrumen memanfaatkan imajinasi dan kreatifitasnya dan memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan, jadi sebagai kontek yang berkesinambungan di mana mereka memandang dirinya sendiri dan kehidupannya sebagai sesuatu yang riil, benar, dan mempunyai arti;
4. Mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan; sewaktu peneliti melakukan fungsinya sebagai pengumpul data dengan menggunakan berbagai metode, tentu saja ia sudah dibekali dengan pengetahuan dan mungkin latihan-latihan yang diperlukan.
5. Memproses data secepatnya; manusia sebagai instrumen mempunyai kemampuan untuk memproses data secepatnya setelah diperolehnya, menyusun kembali, mengubah arah inkuiri atas dasar penemuannya, merumuskan hipotesis kerja sewaktu berada di lapangan dan mengetes hipotesis kerja itu pada respondennya;
6. Memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan; manusia sebagai instrumen memiliki kemampuan untuk menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh subyek atau responden. Kemampuan untuk mengikhtisarkan informasi yang begitu banyak yang diceritakan oleh responden dalam wawancara.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan alat bantu instrument berupa: tape recorder, kamera dan lembar catatan data (catatan

lapangan). Penggunaan perangkat tersebut dimaksudkan untuk mempertahankan kelengkapan dan keutuhan informasi yang diperoleh dari lapangan.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan empat teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara mendalam, sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan pengetahuan tentang fenomena pelayanan, baik kepada aparat pelayanan publik maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Obsevasi/pengamatan, dengan maksud untuk mendapatkan informasi mengenai output dan outcome tentang kegiatan pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan pernikahan KUA Kecamatan Karimun. Selain itu pengamatan dilakukan pada perilaku masyarakat yang sedang mengurus pendaftaran/ pelayanan pernikahan.
3. Analisis dokumentasi, melalui penyajian dan analisis data yang berupa dokumentasi institusi diantaranya alur pendaftaran, jumlah pendaftar dari tahun ke tahun dan lain lain.
4. Studi pustaka, dimaksudkan untuk memperoleh informasi melalui catatan-catatan dan laporan dari instansi yang bersangkutan, serta mempelajari sumber kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Arikunto (2002:107), dilihat dari jenisnya, data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data primer dari penelitian ini diperoleh langsung dari sumber yang menjadi informan melalui wawancara langsung secara mendalam atau *depth interview* dengan informan berupa jawaban atau pun tanggapan atas beberapa pertanyaan yang diajukan tentang pelayanan publik bidang pencatatan nikah.

Informan ditentukan secara *purposive*, maksudnya adalah pemilihan terhadap orang relevan dan berkompeten dengan obyek penelitian. Jumlah informan dan penggalian dianggap cukup bila jawaban atau informasi yang diperoleh adalah sama, karena informasinya sudah jenuh. Cara yang dilakukan ini dikenal dengan istilah *snowball sampling*. Dengan pengambilan informan secara *purposive*, maka hal-hal yang dicari tampil menonjol dan lebih mudah dicari maknanya.

Informan dipilih tidak berdasarkan representasi populasi tetapi lebih mengutamakan informasi. Dalam penelitian ini, penentuan informan yang dipilih berdasarkan teknik *purposive* disesuaikan dengan kebutuhan.

2. Data Sekunder

Penelitian ini juga didukung oleh data sekunder sebagai penunjang untuk melengkapi data primer yang telah ada. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan teknik studi pustaka dan sumber-sumber tertulis atau dokumentasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Data skunder dalam

penelitian ini meliputi peraturan-peraturan yang terkait dengan objek penelitian, dokumen-dokumen berupa laporan atau data, tulisan-tulisan terdahulu, informasi yang didapat dari buku dan internet yang mendukung penelitian ini.

Penentuan sumber data dalam penelitian kualitatif umumnya menggunakan purposive sampling. Alasannya agar data atau informasi yang didapatkan betul-betul akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun sebagai sumber data dan sekaligus informan kunci yang menjadi pelaku dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah di Kabupaten Karimun.

Selanjutnya untuk menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling, bahwa dengan penelitian ini peneliti mengidentifikasi dalam cara apapun yang seseorang dapat lakukan, sejumlah kecil kelompok femomenal yang akan diteliti. Anggota kelompok ini digunakan untuk mengidentifikasi yang lainnya. Dan mereka pada gilirannya untuk mengidentifikasi yang lain.

G. Metode Analisis Data

Untuk melihat, mengetahui dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya secara rinci, detail dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka metode penelitian ini adalah lebih mengarah pada 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 kalitatif, seorang peneliti menjadi pelajar, yakni belajar dari orang yang menjadi sumber data.

Adapun tahap-tahap analisis data kualitatif dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiono (2009:91-92) meliputi 3 tahap yang merupakan proses siklus yang bersifat interaktif, yaitu:

1. Data *reduction* (reduksi data) yang dapat diartikan sebagai proses pemilihan dan pemilahan data, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrasian dan melakukan transformasi data kasar dari sekumpulan data yang telah diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan.
2. Data *display* (penyajian/menampilkan data), merupakan kegiatan penyajian dan penyusunan data yang diatur secara sistematis dan logis, agar data-data tersebut mudah dipahami serta gampang dimaknai sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada umumnya data penelitian kualitatif ini disajikan dalam bentuk teks naratif (kalimat pertanyaan).
3. *Verification* (penarikan kesimpulan/pemaknaan/pembuktian), merupakan aktivitas dalam menyusun konfigurasi secara utuh terhadap data-data yang telah disajikan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Karimun

1. Sejarah Singkat Kecamatan karimun

Kecamatan Karimun merupakan satu dari 12 (dua belas) kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Karimun. Kecamatan Karimun Sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Kepulauan Riau yang membawahi 4 (empat) kecamatan:

- a. Kecamatan Tanjung Pinang
- b. Kecamatan Karimun
- c. Kecamatan Lingga
- d. Kecamatan Pulau Tujuh

Dengan semangat Otonomi Daerah yaitu pada Tanggal 12 Oktober 1999, merupakan hari yang bersejarah bagi masyarakat Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur, dimana telah Terbitnya Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten, yang salah satunya adalah Kabupaten Karimun yang membawahi 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur.

Dari empat kecamatan tadi oleh pemerintah Daerah kemudian dimekarkan menjadi 9 (sembilan) kecamatan, dan pada Bulan Juli Tahun 2012 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012 Kabupaten Karimun kembali lagi dimekarkan menjadi 12 (dua belas) kecamatan, dan Kecamatan Karimun yang tadinya 6 (enam) Desa/Kelurahan, dan di Tahun 2012 menjadi 9 (sembilan)

Desa/Kelurahan terdiri dari 3 (tiga) Desa dan 6 (enam) Kelurahan yaitu Desa Parit, Desa Tulang, Kelurahan Tanjung Balai, Kelurahan Teluk Air, Kelurahan Sei Lakam Timur, Kelurahan Lubuk Semut, Desa Selat Mendaun, Kelurahan Tanjung Balai Kota, Kelurahan Sei Lakam Barat.

2. Geografi

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten karimun yang diambil dari Bagian Pemerintahan Kabupaten Karimun, wilayah Kecamatan Karimun terdiri dari pulau-pulau besar dan kecil. Jumlah keseluruhan pulau di Kecamatan Karimun ada 24 pulau yaitu: Tikus, Nipah, Batu, Iban, Kenipan, Kambing, Nangka, Anak nangka, Rengat Besar, Rengat Kecil, Sungkop, Sunti, Dua, Tanjung Sembilan, Lumut, Parit, Tulang, Pandan Kecil, Pandan Besar, Anak Kenipan, Anak Kenipan Batu, Setunak, Ketam, Karimun.

Kecamatan Karimun terletak di salah satu Pulau Besar yaitu Pulau Karimun, dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Utara : Kecamatan Tebing dan Negara Malaysia
- b. Selatan : Kecamatan Buru
- c. Barat : Kecamatan Meral
- d. Timur : Negara Singapore dan Kota Batam

Wilayah Kecamatan Karimun yang tersebar di beberapa pulau-pulau besar dan kecil tersebut menyebabkan jarak tempuh antara ibukota kecamatan dengan ibukota desa/kelurahan berbeda-beda. Konsekuensi logis dari wilayah yang terdiri dari pulau-pulau maka transportasi yang lazim digunakan juga bermacam-macam yaitu kapal fery, *speed boat*, kapal pompong (kayu).

3. Demografi

Berdasarkan data Demografi Kecamatan Karimun di akhir Tahun 2015 jumlah penduduk Kecamatan Karimun adalah 56.525 jiwa terdiri dari 29.237 laki-laki dan 27.290 perempuan, seperti tertera pada Tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Persentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dirinci Per Desa/Kelurahan di Kecamatan Karimun Tahun 2015

No	Desa/Kelurahan	Laki – Laki		Perempuan		Jumlah
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Parit		51.00	821	49.00	100
2	Sel.Mendaun	477	52.42	433	47.58	100
3	Tulang	737	51.80	687	48.20	100
4	Tg.Balai	3188	52.00	2942	48.00	100
5	Tg.Balai Kota	3272	49.60	3327	50.40	100
6	Teluk Air	3972	52.00	3724	48.00	100
7	Sei Lakam Timur	6366	51.43	6011	48.57	100
8	Sei Lakam Barat	7591	53.00	857	47.00	100
9	Lubuk Semut	2777	51.00	2674	49.00	100
	Jumlah	29.237	52.00	27.290	48.00	100

Sumber : Data Kantor Kecamatan Karimun

4. Pemerintahan

Terbentuknya kecamatan Karimun merupakan suatu upaya untuk mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Kehadirannya sebagai institusi eksekutif yang akan menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan kemasyarakatan diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan maupun tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi, sosial budaya, politik dan lainnya dalam masyarakat

Wilayah Kecamatan Karimun meliputi desa dan kelurahan yaitu Desa Parit, Desa Selat Mendaun, Desa Tulang, Kelurahan Tg.Balai, Kelurahan Tg.Balai Kota, Kelurahan Teluk Air, Kelurahan Sei Lakam Timur, Kelurahan Sei Lakam

Barat, dan Kelurahan Lubuk Semut. Desa/kelurahan tersebut terbagi menjadi RW dan RT dengan luas wilayah seperti tertera pada Tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2 Nama-Nama Desa/Kelurahan dan Ibukotanya, Luas Wilayah, RT, dan RW di Kecamatan Karimun Tahun 2015

No	Desa/Kelurahan	Ibukota	Luas Wilayah (KM2)		RW	RT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Parit	Parit	18	0	8	18
2	Sel.Mendaun	Sel.Mendaun	7	0	4	10
3	Tulang	Tulang	18	0	4	8
4	Tg.Balai	Tg.Balai	1	0	3	12
5	Tg.Balai Kota	Tg.Balai	1	0	7	30
6	Teluk Air	Teluk Air	3.7	0	2	13
7	Sei Lakam Timur	Sei Lakam	1	0	5	19
8	Sei Lakam Barat	Sei Lakam	5	0	3	17
9	Lubuk Semut	Lubuk Semut	3.2	0	3	12
	Kec. Karimun		57.9	13.352	39	139

Sumber : BPS Kabupaten Karimun

Penduduk Kecamatan Karimun yang tersebar pada Desa dan Kelurahan yang terbagi menjadi RW dan RT berjumlah 56.525 jiwa dengan rincian seperti tertera pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3 Banyaknya Penduduk, Rumah Tangga, Dusun, RW dan RT di Kecamatan Karimun Tahun 2015

No	Desa/Kelurahan	Penduduk	Rumah Tangga	RT	RW
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Parit	1.678	505	8	18
2	Sel.Mendaun	910	270	4	10
3	Tulang	1.425	381	4	8
4	Tg.Balai	611	1.727	3	12
5	Tg.Balai Kota	6.594	1.635	7	30
6	Teluk Air	7.699	1.910	2	13
7	Sei Lakam Timur	1.2377	2.471	5	19
8	Sei Lakam Barat	1.4281	3.173	3	17
9	Lubuk Semut	5.451	1.380	3	12
	Jumlah	56.525	13.453	39	139

Sumber : Data Kantor Kecamatan Karimun

5. Pendidikan

Pendidikan merupakan sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan yang tinggi dapat dijadikan indikator tingginya kualitas penduduk suatu daerah. Dengan tingginya kualitas penduduk dalam bidang pendidikan, maka akan lebih cepat pula dalam pencapaian kemajuan dalam segala aspek kehidupan.

Di Kecamatan Karimun terdapat 20 Sekolah Dasar (SD) sederajat, 10 Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sederajat, dan 6 Sekolah Menengah Umum (SMU/SMK/MA). Staffing rasio untuk Sekolah Dasar, SLTP, SMU, masing-masing adalah 16, 15, dan 15. Dengan demikian setiap satu orang guru/pendidik rata-rata mengajar 16 siswa pada jenjang Sekolah Dasar, 15 siswa pada jenjang Sekolah lanjutan tingkat pertama, dan 15 siswa pada jenjang sekolah menengah umum.

6. Agama

Sebagai daerah yang masyarakatnya heterogen, kehidupan beragama yang beraneka ragam tentulah merupakan suatu fenomena yang dapat kita lihat pada masyarakat, termasuk masyarakat Kecamatan Karimun. Data statistik di bidang keagamaan menyajikan data banyaknya tempat peribadatan, banyaknya penduduk yang memeluk agama sesuai dengan kepercayaannya, dan persentase penduduk menurut agama yang dianut. Jumlah penduduk di Kecamatan Karimun berdasarkan agama yang dianut pada tahun 2015 dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk di Kecamatan Karimun Berdasarkan Agama pada Tahun 2015

No	Agama	Jumlah	Prosentase
1	Islam	39.953	78.75
2	Protestan	2.858	5.63
3	Katolik	763	1.50
4	Hindu	17	0.03
5	Buddha	7.024	13.84
6	Konghuchu	124	0.24
	Jumlah	50.739	100

Sumber : BPS Kab. Karimun

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa penduduk yang beragama Islam pada Kecamatan Karimun mempunyai prosentase yang paling tinggi. Hal ini berarti peristiwa terjadinya pernikahan di Kecamatan Karimun juga tinggi.

Tingginya jumlah penduduk yang beragama Islam pada Kecamatan Karimun juga diimbangi dengan banyaknya tempat ibadah pada Kecamatan Karimun. Banyaknya Tempat Ibadah Menurut Agama dan Desa/Kelurahan di Kecamatan Karimun Tahun 2015 seperti terlihat pada Tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5 Banyaknya Tempat Ibadah Menurut Agama dan Desa/Kelurahan di Kecamatan Karimun Tahun 2015

Desa/Kelurahan	Rumah Ibadah				
	Masjid	Surau	Mushala	Gereja	Vihara
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Parit	2	1	0	0	0
2. Sel.Mendaun	2	2	0	0	0
3. Tulang	2	2	0	0	0
4. Tg.Balai	4	3	2	1	0
5. Tg.Balai Kota	4	2	6	1	3
6. Teluk Air	4	2	0	0	1
7. Sei Lakam Timur	3	2	2	1	1
8. Sei Lakam Barat	4	5	3	0	0
9. Lubuk Semut	4	2	0	1	1
Jumlah	29	21	15	4	6

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

B. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

1. Perkembangan Kantor Urusan Agama Kecamatan di Kabupaten Karimun

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun berdiri berdasarkan KMA Nomor 381 Tahun 2001 dan mempunyai unit kerja Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan berjumlah 3 yaitu KUA Kecamatan Karimun, Kunder dan Moro. Oleh karena itu KUA Kecamatan Karimun merupakan salah satu Kantor Urusan Agama tertua di Kabupaten Karimun.

Seiring dengan perkembangan/pemekaran wilayah Kabupaten Karimun, Kementerian Agama sebagai instansi vertikal yang mempunyai unit kerja di tingkat kecamatan juga mengalami perkembangan. Beberapa peraturan tentang pemekaran Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sebagai berikut:

- a. KMA Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan. KUA Kecamatan di Kabupaten Karimun terdiri dari KUA Kecamatan Karimun, Kunder dan Moro
- b. KMA Nomor 323 Tahun 2002 tentang pembentukan 363 (tiga ratus enam puluh tiga) KUA Kecamatan. KUA Kecamatan di Kabupaten Karimun bertambah terdiri dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Meral, Tebing, Buru, dan Kunder Utara.
- c. KMA Nomor 42 Tahun 2004 tentang pembentukan 342 (tiga ratus empat puluh dua) KUA Kecamatan. KUA Kecamatan di Kabupaten Karimun bertambah yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Kunder Barat.
- d. PMA Nomor 19 Tahun 2007 tentang pembentukan KUA Kecamatan di Provinsi Kepulauan Riau. KUA Kecamatan Kabupaten Karimun bertambah yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Durai.

- e. KMA Nomor 10 Tahun 2015 tentang pembentukan KUA Kecamatan Tahun 2015 di Kabupaten Karimun yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Meral Barat.
- f. Saat ini masih terdapat 2 (dua) Kantor Urusan Agama kecamatan yang belum terbit KMA/PMA, yaitu KUA Kecamatan Ungar dan Belat.

Dengan demikian jumlah Kantor Urusan Agama kecamatan di Kabupaten Karimun saat ini berjumlah 10 (sepuluh) Kantor Urusan Agama Kecamatan yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun, Kunder, Moro, Meral, Tebing, Buru, Kunder Utara, Kunder Barat, Durai dan Meral Barat.

2. Tujuan, sasaran dan kebijakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kantor.
- b. Meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.
- d. Meningkatkan kualitas, akurasi dan validitas dokumentasi dan statistik.
- e. Meningkatkan pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah.
- f. Mengoptimalkan pelayanan dan pembinaan wakaf dan ZIS.
- g. Mengoptimalkan pembinaan kemasjidan dan kemitraan umat Islam.
- h. Mengoptimalkan pelayanan informasi dan pembinaan haji.

- i. Meningkatkan kualitas penyuluhan Agama Islam dan pembinaan serta bimbingan Syari'ah.
- j. Mengoptimalkan peran dan fungsi KUA pada lintas sektoral dan peran lembaga keagamaan dalam pemberdayaan umat dan masyarakat.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun mempunyai sasaran kerja sebagai berikut:

- a. Meningkatnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kantor.
- b. Meningkatnya kualitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia.
- c. Meningkatnya kualitas pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.
- d. Meningkatnya kualitas, akurasi dan validitas dokumentasi dan statistik.
- e. Meningkatnya pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah.
- f. Meningkatnya pelayanan dan pembinaan wakaf dan ZIS.
- g. Meningkatnya pembinaan kemasjidan dan kemitraan umat Islam.
- h. Meningkatnya pelayanan informasi dan pembinaan haji.
- i. Meningkatnya kualitas penyuluhan Agama Islam dan pembinaan serta bimbingan Syari'ah.
- j. Meningkatnya peran dan fungsi KUA pada lintas sektoral dan peran lembaga keagamaan dalam pemberdayaan umat dan masyarakat.

3. Visi, Misi dan Kode Etik

a. Visi

Secara etimologi kata Visi berasal dari bahasa Inggris Vision yang berarti pandangan, penglihatan dan impian. Visi ialah suatu pernyataan tentang gambaran

keadaan dan karakteristik, cita-cita atau impian yang ingin dicapai oleh suatu lembaga pada jauh dimasa yang akandatang. Adapun Visi KUA Kecamatan Karimun adalah :

“Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Karimun yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin, dalam rangka mewujudkan Kecamatan Karimun, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

b. Misi

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga atau institusi dalam usahanya mewujudkan Visi yang telah di tetapkan. Maka untuk mewujudkan visi tersebut, KUA Kecamatan Karimun telah menetapkan 5 (lima) misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Kualitas Pemahaman dan Pengamalan Ajaran Agama Islam.
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah dan Rujuk.
- 3) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi dan Bimbingan Haji, Pengembangan Zakat dan Wakaf.
- 4) Meningkatkan Peran Lembaga Keagamaan dan Kemitraan Umat.
- 5) Meningkatkan Peran KUA pada Koordinasi Lintas Sektoral.

c. Kode Etik

Kode Etik dapat diartikan pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku. Berkaitan dengan itu Kode Etik KUA Kecamatan Karimun selaras dengan kode etik pegawai Kementerian Agama,

sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 421 Tahun 2001, yaitu:

Kami Pegawai Departemen Agama Yang Beriman dan Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa:

- 1) Menjunjung tinggi kesatuan dan persatuan bangsa
- 2) Mengutamakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat
- 3) Bekerja dengan jujur, adil dan amanah
- 4) Melaksanakan tugas dengan disiplin, profesional dan inofatif
- 5) Setiakawan dan bertanggung jawab atas kesejahteraan korps

4. Struktur Organisasi, Kedudukan, tugas dan fungsi

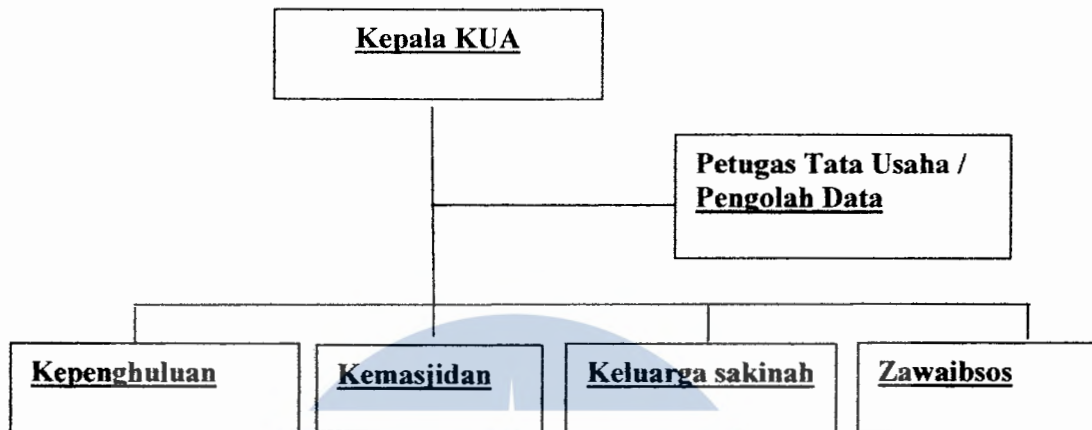
a. Struktur organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan.

Struktur organisasi kecamatan berdasarkan KMA Nomor 39 Tahun 2012 bahwa KUA dipimpin oleh seorang Kepala KUA, yang bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota. Dalam pelaksanaan tugas Kepala KUA dibantu oleh pejabat fungsional khusus yaitu penghulu dan pejabat fungsional umum yang membidangi pelayanan administrasi

dan kerumahtanggaan KUA. Struktur organisasi KUA Kecamatan Karimun seperti tertera pada Bagan 4.1 di bawah ini.

Bagan 4.1: Bagan Organisasi KUA Kecamatan Karimun



Sumber: KUA Kec. Karimun

b. Kedudukan, Tugas dan fungsi

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA merupakan unit pelaksanaan teknis Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam. KUA berkedudukan di wilayah kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas KUA menyelenggarakan fungsi:

Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk

- 1) Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA
- 2) Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA.
- 3) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- 4) Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- 5) Pelayanan bimbingan pembinaan syariah; serta

- 6) Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

5. Tata Kerja

Dalam pelaksanaan tugas, Kepala KUA wajib memperhatikan pedoman/tata kerja KUA, sebagai berikut:

- a. Kepala KUA dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan KUA maupun dalam hubungan antar pemerintah baik pusat maupun daerah.
- b. Kepala KUA bertanggungjawab untuk memimpin, mengorganisasikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bawahan.
- c. Kepala KUA wajib menyusun dan mengembangkan kebijakan, program serta kegiatan berdasarkan rencana strategis yang telah ditetapkan dengan menerapkan asas pemerintahan yang efektif, efisien, bersih dan akuntabel.
- d. Kepala KUA wajib menyusun dan mengembangkan tata hubungan dan membangun kerjasama dengan pemerintah daerah dan unit kerja lain terkait.
- e. Kepala KUA wajib menyelenggarakan administrasi keuangan, akuntansi dan pelaporan keuangan dan kinerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Kepala KUA wajib melaksanakan pengawasan melekat, penilaian kinerja, memayuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan masing-masing secara berjenjang dan berkala.

6. Tugas Pejabat fungsional khusus dan umum

a. Penghulu

Penghulu adalah pegawai negeri sipil sebagai pencatat nikah yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh Menteri Agama atau pejabat yang ditunjuk sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melakukan pengawasan nikah/rujuk menurut agama Islam dan kegiatan kepenghuluan. Dengan rincian tugas penghulu sebagai berikut:

- 1) melakukan perencanaan kegiatan kepenghuluan,
- 2) pengawasan pencatatan nikah/rujuk,
- 3) pelaksanaan pelayanan nikah/rujuk,
- 4) penasihatan dan konsultasi nikah/rujuk,
- 5) pemantauan pelanggaran ketentuan nikah/rujuk,
- 6) pelayanan fatwa hukum munakahat dan bimbingan muamalah,
- 7) pembinaan keluarga sakinah,
- 8) pemantauan dan evaluasi kegiatan kepenghuluan dan pengembangan kepenghuluan,
- 9) melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan, serta
- 10) melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

b. Penyusun statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA

Penyusun statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan entri dan edit data pendaftaran nikah berbasis komputer.

- 2) Mencetak kutipan akta nikah.
- 3) Menulis Buku Kutipan Akta Nikah.
- 4) Mencetak register nikah.
- 5) Membuat laporan peristiwa nikah.
- 6) Membuat perencanaan pengambilan stok kutipan Akta Nikah.
- 7) Membuat laporan stok kutipan Akta Nikah.
- 8) Merekap data keluarga sakinah.
- 9) Merekap data masjid, mushola, surau.

c. Petugas tata usaha dan rumah tangga KUA.

Petugas tata usaha dan rumah tangga KUA adalah melaksanakan tugas administrasi, ketatausahaan, melaksanakan kegiatan pengelolaan kearsipan serta melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan dengan rincian tugas sebagai berikut:

- 1) Ketatalaksanaan kearsipan (surat masuk dan keluar)
- 2) Pengolahan, Perawatan dan pemeliharaan arsip
- 3) Pelayanan dan publikasi kearsipan
- 4) Melayani kebutuhan pimpinan/ atasan yang berkaitan dengan tugas kantor
- 5) Menyiapkan dan membuat laporan bulanan dan tahunan
- 6) Mencatat pendaftaran nikah.
- 7) Membuat rekomendasi pindah nikah.
- 8) Membuat ekspedisi pengambilan surat nikah.
- 9) Membuat daftar hadir pegawai
- 10) Merekap data jumlah penduduk dan lain-lain.

- 11) Melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan surat menyurat dan legalisir.
- 12) Memelihara kebersihan dan keamanan kantor beserta lingkungannya.
- 13) Memelihara dan menganalisis kebutuhan sarana di tiap-tiap ruangan.
- 14) Pendistribusian blanko NR.
- 15) Melayani legalisasi kutipan akta nikah.
- 16) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 17) Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

d. Petugas bimbingan keluarga sakinah

Petugas bimbingan keluarga sakinah dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan pendataan keluarga sakinah.
- 2) Melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan keluarga sakinah.
- 3) Mencatat, mengagendakan serta melaksanakan administrasi kegiatan yang berhubungan dengan keluarga sakinah.
- 4) Mengumpulkan dan menyimpan data keluarga sakinah.
- 5) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
- 6) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

e. Petugas bimbingan kemasjidan

Petugas bimbingan kemasjidan dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan prosedur pendirian tempat ibadah
- 2) Melakukan pendataan masjid dan mushalla/ langgar
- 3) Melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan kemasjidan

- 4) Mencatat, mengagendakan serta melaksanakan administrasi kegiatan yang berhubungan dengan kemasjidan
- 5) Mengumpulkan dan menyimpan data kemasjidan.
- 6) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan, dan
- 7) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

f. Petugas bimbingan pembinaan syariah

Petugas bimbingan pembinaan syariah dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun Rencana Kerja Operasional bimbingan Pembinaan Syari'ah.
- 2) Membantu menyelenggarakan administrasi pembinaan syariah dan hisab rukyat.
- 3) Melayani konsultasi perorangan/kelompok tentang berbagai masalah keagamaan.
- 4) Melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan zakat, wakaf dan ibadah sosial.
- 5) Mencatat, mengagendakan serta melaksanakan administrasi kegiatan yang berhubungan dengan zakat, wakaf dan ibadah sosial.
- 6) Mengumpulkan dan menyimpan data zakat, wakaf dan ibadah sosial.
- 7) Mendata jumlah jamaah calon haji.
- 8) Membantu pelaksanaan manasik jamaah calon haji.
- 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
- 10) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

7. Keadaan Pegawai KUA Kecamatan Karimun

Pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat vital dalam organisasi baik organisasi publik maupun privat (swasta). Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Oleh karena itu organisasi/institusi diharapkan memiliki pegawai yang cukup sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dalam menunjang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun juga didukung oleh pegawai sesuai dengan kompetensinya. Jumlah pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun terdiri dari 1 orang Kepala, 1 orang pegawai tata usaha dan 1 orang tenaga honorer pramubhakti, seperti tertera pada Tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6 Jumlah Pegawai KUA Kecamatan Karimun

No	Jabatan	Pendidikan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kepala	S1, Syariah	1
2	Tata Usaha /Pengolah Data	S1, Informatika	1
3	Pramubhakti	SMA	1
	Total		3

Sumber : KUA Kec. Karimun

8. Sarana dan Prasarana Kantor

Gedung KUA Kecamatan Karimun terletak di atas tanah seluas 180 m² dengan luas bangunan 140 m² dengan status hak milik sejak tahun 2008. Bangunan digunakan sebagai kantor utama untuk kegiatan pelayanan, terdiri dari 4 ruangan

yang digunakan untuk 1) ruang pelayanan umum, pendaftaran nikah dan administrasi/pengolah data, 2) ruang kepala, 3) balai nikah 4). pantri/ dapur.

Dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan tugas sehari-hari Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun dilengkapi dengan sarana prasarana terutama bidang administrasi pencatatan nikah. Sarana prasarana kerja merupakan alat yang dipergunakan pegawai dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sehingga dapat tercapai tujuan yang telah direncanakan.

Adapun sarana dan prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun seperti tertera pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

No	Nama Barang	Jumlah
01	Papan Nama	4 buah
02	White board	1 buah
03	Meja kerja kayu	4 buah
04	Kursi besi	1 buah
05	Kipas angin	2 buah
06	Monitor	1 buah
07	Peta	1 buah
08	Sice	2 buah
09	Lambang Garuda Pancasila	1 buah
10	Gambar Presiden/Wakil Presiden	1 buah
11	Gorden/Kray	1 buah
12	Rak Kayu	1 buah
13	Brankas	1 buah
14	Camera Digital	1 buah
15	Mesin Scanning	1 buah
16	PC 1 unit	1 buah
17	CPU	1 buah
18	Monitor	1 buah
19	Printer	1 buah
20	Finger print kits	1 buah
21	Lemari besi metal	2 buah
22	Kursi besi metal	2 buah
23	Meja komputer	2 buah

9. Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah)

SIMKAH merupakan kebijakan strategis Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama sejak beberapa tahun terakhir untuk memperbaharui paradigma pelayanan KUA di era digital. Pada awalnya, gagasan pembaharuan administrasi nikah sudah ada sejak Ditjen Bimas Islam masih bergabung dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Bimbingan Masyarakat Islam. Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan akhirnya SIMKAH.

Manfaat dari aplikasi Simkah adalah: *pertama*, aplikasi ini menyajikan tentang data statistik peristiwa nikah seluruh Indonesia bagi KUA yang sudah entri. *Kedua*, aplikasi ini bisa memverifikasi data calon pengantin bagi daerah yang sudah bekerja sama dengan Dukcapil. *Ketiga*, pengumuman kehendak nikah dapat dipublish secara luas. *Keempat*, pendaftaran nikah online segera bisa dilaksanakan. *Keempat*, buku nikah dapat dicetak secara digital.

Menurut staf KUA Kecamatan Karimun, kelemahan dari aplikasi Simkah ini adalah *pertama* aplikasi simkah selalu di *up date* dengan versi terbaru, namun untuk mendapatkan aplikasi simkah versi terbaru masih sulit didapatkan, belum di sebarluaskan secara bebas dari *user*. Hal ini akan mengganggu proses kerja atau pelayanan pada KUA Kecamatan. *Kedua*, saat ini manfaat aplikasi simkah yang dapat difungsikan adalah pengumuman kehendak nikah dapat dipublish secara luas dan buku nikah dapat dicetak secara digital.

10. Jumlah Peristiwa Nikah

Kecamatan Karimun mempunyai jumlah penduduk yang paling besar dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lain di Kabupaten Karimun. Jumlah penduduk yang beragama Islam merupakan jumlah terbesar dibandingkan dengan yang beragama non Islam, oleh karena itu Kecamatan Karimun memiliki jumlah peristiwa nikah yang besar. Jumlah peristiwa nikah KUA Kecamatan Karimun pada tahun 2015 berjumlah 307 peristiwa atau rata-rata 26 peristiwa per bulan. Jumlah peristiwa nikah KUA Kecamatan dapat dilihat seperti tertera pada Tabel 4.8



Tabel 4.8: Rekapitulasi Jumlah Peristiwa Nikah Di Kabupaten Karimun Tahun 2015

NO	Kecamatan	Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nop	Des	Jlh
1	Karimun	27	26	27	29	30	19	14	19	18	44	25	29	307
2	Kundur	14	16	23	18	14	11	11	19	13	12	2	16	169
3	Moro	7	10	16	10	13	8	10	3	8	12	8	12	117
4	Meral	21	18	23	27	31	12	15	26	15	29	19	27	263
5	Tebing	25	16	25	19	40	15	11	21	22	30	15	21	260
6	Kundur Utara	11	10	5	7	4	4	10	5	5	8	7	12	88
7	Buru	2	11	10	5	6	6	12	5	5	4	4	11	81
8	Kundur Barat	13	7	13	14	9	7	13	13	15	22	10	14	150
9	Durai	5	1	5	8	2	2	2	6	3	5	3	5	47
10	Meral Barat	3	7	5	4	10	9	4	6	3	16	7	7	81
11	Ungar	2	4	4	6	3	4	8	4	2	6	1	2	46
12	Belat	5	2	5	4	6	7	2	4	5	3	3	2	48
		135	128	161	151	168	104	112	131	114	191	104	158	1657

Sumber : Seksi Bimas Islam Kankemenag Kab Karimun 2015



11. Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

Pelayanan pencatatan nikah ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat yang akan melakukan pernikahan khususnya untuk masyarakat muslim pada masing-masing Kecamatan. Dalam melaksanakan pelayanan pencatatan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan Nikah.

Beberapa jenis pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Karimun tentang tata cara atau proses pelaksanaan pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, baiaya nikah, pengumuman kehendak nikah akad nikah dan Pelaksanaan akad nikah serta pembuatan kutipan akta nikah dan yang terakhir adalah penyerahan kuitipan akta nikah (buku nikah).

a. Pemberitahuan Kehendak Nikah

Masyarakat sebagai pengguna layanan sebelum melaksanakan pernikahan agar melakukan perencanaan yang matang. Persiapan kegiatan sebelum pernikahan yang perlu dilakukan diantaranya :

- 1) Masing-masing calon mempelai saling mengadakan penelitian apakah mereka saling cinta/setuju dan apakah kedua orang tua mereka menyetujui/merestuinya. Ini erat kaitannya dengan surat-surat persetujuan kedua calon mempelai dan surat izin orang tua bagi yang belum berusia 21 tahun.
- 2) Masing-masing berusaha meneliti apakah ada halangan perkawinan baik menurut hukum munakahat maupun menurut peraturan perundang-undangan

yang berlaku. (Untuk mencegah terjadinya penolakan atau pembatalan perkawinan).

- 3) Calon mempelai supaya mempelajari ilmu pengetahuan tentang pembinaan rumah tangga hak dan kewajiban suami istri dsb.
- 4) Dalam rangka meningkatkan kualitas keturunan yang akan dilahirkan calon mempelai supaya memeriksakan kesehatannya dan kepada calon mempelai wanita diberikan suntikan imunisasi tetanus toxoid.

Setelah persiapan pendahuluan dilakukan secara matang, maka calon pengantin memberitahukan kehendak nikah kepada Pegawai Pencatat Nikah (PPN atau Pembantu PPN di wilayah kecamatan tempat tinggal calon istri. Pemberitahuan kehendak nikah disampaikan sekurang-kurangnya sepuluh hari kerja sebelum akad nikah dilangsungkan.

Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan (Model N-7) dan dilengkapi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Surat keterangan untuk nikah dari kepala desa/lurah (Model N-1)
- 2) Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir, atau surat keterangan asal susul calon mempelai dari kepala desa/lurah (Model N-2)
- 3) Persetujuan kedua calon mempelai (Model N-3)
- 4) Surat keterangan tentang orang tua (ibu dan ayah) dari kepala desa/lurah (Model N-4)
- 5) Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon mempelai yang belum mencapai usia 21 Tahun (Model N-5).
- 6) Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri dibuat oleh kepala desa/lurah atau pejabat setingkat bagi janda/duda (Model N-6).

- 7) Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum mencapai usia 16 tahun.
- 8) Surat izin dari atasannya/kesatuannya jika calon mempelai anggota TNI/Polri
- 9) Putusan pengadilan berupa izin bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang.
- 10) Kutipan bukti pendaftaran talak (Model T)/ buku pendaftaran cerai (Model C bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlaku Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989.
- 11) Izin untuk menikah dari kedutaan/kantor perwakilan negara bagi warga negara asing.
- 12) Izin dari pengadilan dalam hal kedua orang tua atau walinya sebagaimana dimaksud huruf e diatas tidak ada.

b. Pemeriksaan Nikah

PPN yang menerima pemberitahuan kehendak nikah meneliti dan memeriksa berkas-berkas yang ada apakah sudah memenuhi syarat atau belum, apabila masih ada kekurangan syarat maka diberitahukan adanya kekurangan tersebut. Setelah itu dilakukan pemeriksaan terhadap calon suami, calon istri dan wali nikahnya yang dituangkan dalam Daftar Pemeriksaan Nikah (Model NB). Jika calon suami/istri atau wali nikah bertempat tinggal di luar wilayah KUA Kecamatan dan tidak dapat hadir untuk diperiksa, maka pemeriksaannya dilakukan oleh PPN yang mewilayahi tempat tinggalnya. Apabila setelah diadakan pemeriksaan nikah ternyata tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan baik menurut hukum munakahat maupun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku maka

PPN berhak menolak pelaksanaan pernikahan dengan cara memberikan surat penolakan beserta alasannya.

Setelah pemeriksaan dinyatakan memenuhi syarat maka calon suami, calon istri dan wali nikahnya menandatangani Daftar Pemeriksaan Nikah. Setelah itu yang bersangkutan membayar biaya administrasi pencatatan nikah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemeriksaan berkas Nikah sangat penting untuk dilakukan. Disamping tertib administrasi pencatatan nikah sebagai arsip negara juga sangat penting berkaitan dengan syariah agama. Misalnya tentang asal usul atau status anak, wali nasab, umur calon pengantin dan sebagainya. Pelaksanaan pernikahan jika tidak sesuai dengan ketentuan syariat agama maka pernikahan tidak sah.

c. Biaya pencatatan nikah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Agama disebutkan bahwa:

- 1) Setiap warga negara yang melaksanakan nikah atau rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan tidak dikenakan biaya pencatatan nikah atau rujuk.
- 2) Dalam hal nikah atau rujuk dilaksanakan di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan dikenakan biaya transportasi dan jasa profesi sebagai penerimaan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan sebesar Rp 600.000,- per peristiwa nikah.

- 3) Terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dikenakan tarif Rp. 0,00 (nol rupiah).
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara untuk dapat dikenakan tarif Rp. 0,00 (nol rupiah) kepada warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri Agama setelah berkoordinasi dengan Menteri Keuangan.

Prosedur pembayaran biaya nikah yang dilakukan di luar balai nikah/gedung KUA Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Calon pengantin menyetorkan biaya nikah atau rujuk ke rekening bendahara penerimaan pada bank penerima setoran sebesar Rp. 600.000,00.
2. Apabila kondisi geografis, jarak tempuh atau tidak terdapat layanan Bank pada wilayah kecamatan setempat, calon menyetorkan biaya nikah atau rujuk melalui Petugas Penerima Setoran (PPS) Kecamatan.
3. PPS wajib menyetorkan biaya nikah yang diterimanya ke rekening bendahara penerimaan paling lambat 5 (lima) hari kerja.

Setelah Calon pengantin melakukan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan, Calon pengantin sebelum melaksanakan pernikahan dianjurkan mengikuti kursus pra nikah, yaitu pemberian bekal pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan penumbuhan kesadaran kepada remaja usia nikah tentang kehidupan rumah tangga dan keluarga dalam rangka mewujudkan keluarga yang sakinah mawaddah

Warahmah serta mengurangi angka perselisihan, perceraian, dan kekerasan dalam rumah tangga. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/542/ Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kursus Pra nikah bahwa Penyelenggara kursus pra nikah dilaksanakan oleh Badan Penasehatan, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4).

BP4 merupakan organisasi profesional yang bersifat sosial keagamaan Islam sebagai mitra kerja Kementerian Agama, yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 85 tahun 1961. BP4 sebagai satu-satunya badan yang bergerak dalam bidang penasehatan perkawinan, talak dan rujuk dan upaya untuk mengurangi angka perceraian yang terjadi di Indonesia. Keputusan menteri agama tersebut kemudian diperkuat dengan keputusan Menteri Agama No; 30 tahun 1977 tentang penegasan Pengakuan BP4 pusat, dan dengan KMA tersebut kepanjangan BP4 dirubah menjadi Badan penasehatan Perkawinan, perselisihan dan perceraian sampai dengan sekarang. Remaja usia nikah atau calon pengantin yang telah mengikuti kursus Pra Nikah diberikan sertifikat sebagai tanda kelulusan, yang dikeluarkan oleh BP4. Sertifikat dapat menjadi syarat kelengkapan pencatatan perkawinan.

Berdasarkan hasil musyawarah pengurus BP4 Kabupaten Karimun, biaya pelaksanaan penyelenggaraan kursus pra nikah saat ini masih dibebankan oleh calon pengantin, yaitu sebesar Rp. 375.000,- per catin. Kursus pra nikah dilakukan dengan metode ceramah, diskusi, tanya jawab dan penugasan yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Narasumber terdiri dari konsultan perkawinan dan keluarga, tokoh agama, dan tokoh masyarakat yang

memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya. Materi Kursus Pra Nikah diberikan sekurang- kurangnya 16 jam pelajaran (2 hari).

d. Pengumuman kehendak nikah

Setelah persyaratan dipenuhi PPN mengumumkan kehendak nikah (model NC) pada papan pengumuman di KUA Kecamatan tempat pernikahan akan dilangsungkan dan KUA Kecamatan tempat tinggal masing-masing calon mempelai.

PPN tidak boleh melaksanakan akad nikah sebelum lampau 10 hari kerja sejak pengumuman, kecuali seperti yang diatur dalam pasal 3 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 yaitu apabila terdapat alasan yang sangat penting misalnya salah seorang calon mempelai akan segera bertugas keluar negeri, maka dimungkinkan yang bersangkutan memohon dispensasi kepada Camat selanjutnya Camat atas nama Walikota/Bupati memberikan dispensasi.

e. Pelaksanaan Akad Nikah

Akad nikah dapat dilaksanakan di Balai nikah / Kantor urusan Agama Kecamatan atau di luar Balai Nikah atau gedung KUA Kecamatan (rumah calon pengantin perempuan, masjid, gedung/hotel dan lain-lain) atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan PPN. Akad nikah dilangsungkan dibawah pengawasan atau dihadapan PPN/penghulu/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 PMA Nomor 11 Tahun 2007 Pasal 18 ayat (4).

Akad nikah harus dihadiri oleh sekurang-kurangnya dua orang saksi. Syarat saksi adalah laki-laki, beragama Islam, baligh dan berumur sekurang-kurangnya 19 tahun; berakal, merdeka dan dapat berlaku adil. Akad nikah harus dihadiri oleh calon suami. Jika calon suami tidak dapat hadir pada saat akad nikah, dapat diwakilkan kepada orang lain. Syarat wakil dimaksud adalah laki-laki, beragama Islam, baligh dan berumur sekurang-kurangnya 19 tahun; berakal, merdeka dan dapat berlaku adil.

Suami dapat menyatakan sighat taklik yaitu suatu janji secara tertulis yang ditandatangani dan dibacakan oleh suami setelah selesai prosesi akad nikah di depan penghulu, isteri, orang tua/wali, saksi-saksi dan para hadirin yang menghadiri akad perkawinan tersebut. Sighat Ta'lik ini diucapkan jika proses akad nikah telah selesai dan sah secara ketentuan hukum dan Agama Islam.

Pelaksanaan akad nikah selain dilakukan/dihadiri oleh PPN/Kepala KUA juga dapat dilaksanakan/dihadiri oleh Penghulu atau Pembantu Pegawai Pencatat

Nikah (P3N), sehingga jika terdapat peristiwa Nikah pada hari yang sama dan atau waktu yang bersamaan dapat dibagi dengan petugas tersebut.

f. Pencatatan Nikah dan Penyerahan kutipan akta nikah/buku nikah

Setelah pelaksanaan akad nikah selesai, selanjutnya PPN/Penghulu mencatat peristiwa nikah dalam akta nikah, akta nikah ditandatangani oleh suami, istri, wali nikah, saksi-saksi dan PPN. Buku nikah dianggap sah jika ditandatangani oleh PPN. Buku nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah dilaksanakan.

Buku nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan. Buku nikah tersebut ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan Karimun.

C. Analisis Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, masyarakat (*costumer*), kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan pada KUA Kecamatan Karimun dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik)

a. Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun belum memiliki ruang tunggu pelanggan yang memadai. Ruangan ini memiliki 1 meja kerja, 2 kursi, seperangkat komputer dan rak/almari kayu yang usianya sudah tua. Peralatan (sarana) di ruangan

ini masih sangat minim seperti kursi tunggu, pendingin ruangan, media informasi dan lain lain. KUA Kecamatan Karimun juga belum dilengkapi dengan terali besi sebagai pengaman kantor di setiap pintu maupun jendela, sebagaimana lazimnya kantor-kantor pada umumnya. Hal ini untuk mencegah terjadinya pencurian terhadap aset-aset negara. Masyarakat (pengguna layanan) masih duduk di sembarang tempat, belum tersusun rapi dengan kursi seadanya. Tidak adanya pendingin ruangan, ruang tunggu (ruang administrasi) yang terbuka terasa tidak nyaman dan panas. Hal inilah yang mendapat keluhan dari masyarakat, sebagaimana hasil wawancara penulis yang dilakukan dengan masyarakat dan memperoleh jawaban sebagai berikut:

“ruangan terasa panas, tidak ada kipas, apalagi sore hari kantor menghadap sinar matahari. Seperti yang bapak rasakan sekarang, panas dan sumuk, sudah seharusnya ruangan ini ada kipas atau AC agar kami terasa nyaman” (hasil wawancara tanggal 19 September 2016)

Minimnya sarana pendukung dalam ruang tunggu atau ruang pelayanan membuat masyarakat merasa bosan dan jenuh. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat didapatkan jawaban sebagai berikut:

“bosan dan jenuh mas, dalam ruangan ini, karena tidak ada media informasi seperti di kantor-kantor lain. Disana ada televisi yang dapat di nikmati ataupun majalah yang dapat dibaca. (hasil wawancara tanggal 19 September 2016).

b. Ruang Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan hasil observasi penulis lakukan, ruang pelayanan pendaftaran merupakan ruang tertutup, terdapat 1 meja dan 2 kursi, 1 almari besi tempat menyimpan arsip pendaftaran pernikahan, komputer (rusak

ringan) dan 1 kipas angin yang tidak berfungsi sempurna. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat didapatkan jawaban sebagai berikut:

“sama aja mas dengan ruang tunggu, cuaca cukup panas, karena hanya 1 (satu) kipas yang tidak berfungsi dengan baik, kipas tidak bisa geleng-geleng”. (hasil wawancara tanggal 19 September 2016)

c. Ruang Kepala

Berdasarkan hasil observasi penulis, ruang kepala KUA Kecamatan Karimun merupakan ruang kerja dengan ukuran 4 x 4 meter, terdapat 1 meja dan 2 kursi, serta 1 set meja tamu, 1 almari kaca tempat menyimpan arsip dan 1 kipas angin. Ruang kepala, penulis tidak menjumpai kamar mandi/wc sebagaimana ruang kepala pada umumnya. Posisi ruang kepala pada sore hari menghadap langsung arah sinar matahari membuat cuaca ruang juga terasa panas. Hal ini juga juga dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kebersihan semua ruangan yang ada di KUA Kecamatan Karimun cukup terjaga dengan baik dan bersih, karena sebagian besar masyarakat memasuki kantor (ruang pelayanan) melepas alas kaki. Ruang pelayanan terdapat 1 (satu) kamar mandi (WC) yang cukup bersih dan terawat. Begitu juga penerangan di setiap ruangan KUA Kecamatan Karimun cukup bagus.

Penampilan pegawai cukup rapi dengan seragam kantor putih hitam yang lengkapi dengan atribut (*badge name*). Hari kerja lain, penulis juga menjumpai seragam dinas kantor yang rapi, dan bersih, cukup mengesankan.

d. Ruang Balai Nikah

Berdasarkan hasil observasi penulis, ruang balai nikah berada di lantai 2, ruang terbuka, ruang tempat dilangsungkannya proses pernikahan (ijab

qobul) dalam kantor. Seperti ruang lainnya, ruang balai nikah yang terbuka tanpa pendingin ruangan, posisi ruang balai nikah pada sore hari menghadap langsung arah sinar matahari membuat cuaca ruangan juga terasa panas. Hal ini juga juga dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Seperti pernyataan salah satu warga yang menyaksikan proses pernikahan di lantai 2 (dua) tersebut, sebagai berikut: “ruangan cukup sempit Pak, tidak ada kipas dan AC, keluarga yang menyaksikan pernikahan ramai, kurang nyaman saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa ruang pelayanan pada KUA Kecamatan Karimun belum optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspersz dalam Syahrumsyah bahwa salah satu ciri -atau atribut yang harus melekat pada kualitas pelayanan publik adalah kenyamanan ruang pelayanan publik.

e. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi penulis, didapatkan data jam kerja kantor pada KUA Kecamatan Karimun pukul 07.30 – 16.00 WIB, jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Observasi penulis pada siang hari didapatkan petugas belum masuk kantor pada jam yang telah ditentukan yaitu pukul 13.00 WIB. Informasi tentang belum datangnya petugas juga penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan anggota masyarakat sebagai berikut:

“saya datang ke kantor KUA Karimun pukul 13.15 dan petugas yang akan saya temui belum ada, padahal ada hal yang akan saya tanyakan ke kantor KUA itu, sementara petugas yang lain tidak memahami apa yang saya tanyakan, mau gak mau saya harus nunggu sampai petugas datang”. (wawancara tanggal 22 September 2016).

Hal ini berarti bahwa masih terjadi kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kantor yang telah ditentukan oleh pejabat yang berwenang. Disiplin pegawai merupakan pangkal/cermin berhasilnya pencapaian kinerja pegawai, karena dengan disiplin pekerjaan akan muda dan cepat diselesaikan.

2. *Responsiveness* (responsivitas, daya tanggap)

Responsivitas merupakan kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Secara sederhana responsivitas adalah daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tersebut.

Banyak cara yang dapat kita terapkan dalam dunia kerja. Misalnya "selamat pagi bu, ada yang bisa kami bantu?" kalimat seperti ini merupakan salah satu contoh untuk mengungkapkan daya tanggap petugas terhadap pelanggan. Terkait responsivitas petugas terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat, penulis mendapatkan informasi berdasarkan hasil wawancara dengan anggota masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagai berikut:

"kami datang jauh menyebrang laut, dari pulau seberang untuk mengurus persyaratan pernikahan saudara kami, tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kurang peduli dan lambat". (hasil wawancara pada tanggal 18 September 2016)

Kekecewaan masyarakat juga penulis dapati dari hasil wawancara dengan anggota masyarakat lainnya dan mendapatkan informasi sebagai berikut:

“untuk mengurus rekomendasi pindah nikah, berbelit-belit dan lambat, untung saya ada kenal dengan Kepala KUA, setelah kami telepon, baru mendapat reaksi cepat”. (wawancara tanggal 20 Agustus 2016

Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa respon atau daya tanggap petugas pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan masih rendah dan lambat.

3. *Reliability* (reliabilitas, kehandalan)

Reliabilitas merupakan kemampuan dan kehandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, handal, tepat, akurat dan memuaskan. Mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dimensi reliabilitas birokrat yang diberikan dalam pelayanan jadwal pernikahan dalam kenyataan masih terdapat keluhan dari masyarakat. Jadwal pernikahan biasanya disepakati setelah persyaratan dipenuhi oleh calon pengantin, PPN mengumumkan pada papan pengumuman di KUA Kecamatan tempat pernikahan akan dilangsungkan dan KUA Kecamatan tempat tinggal masing-masing calon mempelai. Terkait dengan jadwal pernikahan yang telah disepakati, terdapat keluhan yang disampaikan masyarakat misalnya pelaksanaan akad nikah yang dilakukan diluar kantor (rumah calon pengantin), dan berdasarkan hasil wawancara, didapatkan jawaban sebagai berikut:

“akad nikah sudah ditentukan pukul 09.00 WIB, ternyata pak KUA datang pukul 09.30 WIB. Keluarga semua sudah kumpul, kami cemas. Jadwal sudah disepakati kok belum datang datang juga.” (hasil wawancara pada tanggal 18 Agustus 2016).

Begitu juga tentang biaya pencatatan pernikahan, berdasarkan observasi penulis terdapat standing banner tentang Nikah Gratis yang dilaksanakan dalam kantor. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan biaya pelayanan pencatatan pernikahan, dan didapatkan jawaban sebagai berikut: “katanya biaya nikah gratis, tapi ternyata masih ada bayar ini dan itu, berarti nggak gratis dong”. (Hasil wawancara tanggal 3 September 2016). Hal ini berarti bahwa masih ada pendapat dari masyarakat bahwa biaya pernikahan belum gratis.

Salah satu produk pelayanan pencatatan pernikahan adalah diterbitkannya buku nikah oleh pejabat yang berwenang, dan dijamin keabsahannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Setelah pelaksanaan akad nikah selesai, selanjutnya PPN/Penghulu mencatat peristiwa nikah dalam akta nikah, akta nikah ditandatangani oleh suami, istri, wali nikah, saksi-saksi dan PPN. Buku nikah dianggap sah jika ditandatangani oleh PPN. Buku nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah dilaksanakan.

Namun demikian masih terdapat kekecewaan dari masyarakat terhadap jaminan pelayanan tersebut. Ketepatan petugas dalam memberikan kepastian terhadap produk pelayanan pernikahan diterbitkannya buku nikah masih terjadi keluhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (pengguna layanan) didapatkan jawaban sebagai berikut:

“adik saya telah melaksanakan pernikahan, namun belum mendapat buku nikah, padahal adik saya memerlukan buku nikah itu untuk pengurusan administrasi kependudukan dan yang lainnya”. (hasil wawancara tanggal 6 Juni 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam hal reliabilitas pelayanan terhadap pelanggan, masih belum pasti dan tepatnya terhadap prosedur yang telah ditentukan sehingga masih terjadi keluhan dan kekecewaan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memiliki ketepatan waktu pelayanan, waktu proses sehingga masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap petugas hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspersz dalam Syahrumsyah.

4. *Assurance* (kepastian)

Assurance merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Petugas hendaknya memiliki pengetahuan, kemampuan, kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Hal ini agar memudahkan memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Pengetahuan, kompetensi juga harus didukung sikap perilaku yang sopan dan santun terhadap pelanggan. Misalnya dengan semboyan 4S: salam, sapa senyum dan santun.

Berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai KUA Kecamatan Karimun, penulis mendapatkan informasi tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebagai berikut:

“saya pernah mengurus tentang persyaratan tentang wali nikah terhadap calon pengantin yang sudah tidak mempunyai orang tua (yatim piatu). Dan saya mendapat jawaban yang kurang memuaskan dari staf, kemudian saya dibawa ke ruang Kepala, mendapat penjelasan dari Kepala KUA saya baru mengerti” (hasil wawancara pada tanggal 24 Agustus 2016)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai berusaha menjelaskan kepada pelanggan, namun kompetensi pegawai/staf belum sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan. Hal sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam Tjiptono bahwa petugas harus memiliki *competence* agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

5. *Empathy*, empati merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam era reformasi saat ini birokrat adalah pelayan masyarakat oleh karena itu, sebagai pelayan masyarakat sebaiknya memberikan pelayanan yang baik dengan sikap ramah, sopan, dan santun. Birokrat bukan lagi sebagai priyayi, yang harus dilayani tetapi saatnya melayani dan mengabdikan kepada masyarakat.

Sikap empati para petugas atau birokrat sangat penting dalam menunjang pelayanan masyarakat yang memuaskan kerja, dan sebaliknya jika petugas kurang memiliki rasa empati maka masyarakat sebagai pengguna layanan juga akan menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan didapatkan jawaban sebagai berikut:

“petugas kasar sekali dalam melayani kami, menjelaskan sambil marah-marah, tidak sopan dan jutek (tidak ramah), saya kecewa atas pelayanan yang diberikan pegawai tersebut, hanya karena data orang tua yang tidak cocok”. (wawancara pada tanggal 7 oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa petugas dalam memberikan pelayanan tidak dapat menunjukkan sikap yang sopan dan santun. Hal ini sesuai dengan pendapat Vincent Gaspersz dalam Syahrumsyah bahwa salah satu ciri

yang melekat pada kualitas pelayanan publik adalah petugas harus memiliki sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Birokrasi pada hakekatnya untuk melayani masyarakat, tidak hanya melayani masyarakat golongan kaya dan mempunyai koneksi yang kuat, pejabat ataupun masyarakat biasa. Namun juga untuk masyarakat menengah, masyarakat miskin, perempuan, masyarakat berkebutuhan khusus/disabilitas dan masyarakat marjinal lainnya. Baik di kota maupun di desa, termasuk di desa-desa terpencil dan terluar. Adanya sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara factual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap adanya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota masyarakat didapatkan jawaban sebagai berikut:

“pelayanannya tidak adil pak, saat saya sedang menunggu pelayanan, ada bapak-bapak yang nylonong masuk ruangan, sepertinya petugas mengenali, dan langsung dilayaninya. Seharusnya petugas tidak melayaninya, dan mempersilahkan untuk menunggu terlebih dahulu, sebelum urusan kami selesai”. (wawancara tanggal 19 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas sesuai dengan pendapat Tjiptono bahwa pelayanan yang diberikan masih bervariasi (*variability*), pelayanan yang diberikan senantiasa mengalami perubahan tergantung siapa yang dilayani, siapa pemberi layanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Petugas atau birokrat sejatinya melayani masyarakat dari seluruh strata social, yang adil dan merata tanpa diskriminasi.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Karimun

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (pengguna layanan) bahwa kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Karimun masih belum optimal,

sehingga perlu mengetahui faktor-faktor penyebabnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas atau birokrat, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Karimun dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Money* (Anggaran)

Anggaran (*money*) merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, dan diperlukan untuk mencapai tujuan. Untuk melakukan berbagai aktivitas organisasi diperlukan uang yang digunakan untuk membayar upah/gaji, membeli bahan-bahan dan peralatan. Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan seefektif mungkin agar tujuan tercapai dengan biaya yang serendah-rendahnya. Berkaitan dengan fasilitas kantor yang kurang memadai, ketersediaan anggaran sangat menunjang dalam kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun tentang fasilitas kantor, didapatkan jawaban sebagai berikut:

“seperti yang bapak lihat bahwa di KUA Kec. Karimun terdapat 4 (empat) ruangan, dan hanya terdapat 2 (dua) kipas angin, itu pun kondisi kipas sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sungguh keadaan ini sangat mengganggu kinerja kami. Jika masyarakat merasa tidak nyaman dengan keadaan kantor kami, kami memakluminya”. (hasil wawancara pada tanggal 28 September 2016)

Besar kecilnya anggaran kantor juga berdampak terhadap ketersediaan sarana dan pemeliharaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun, didapatkan jawaban sebagai berikut:

“anggaran operasional kantor kami sangat kecil, bagaimana kami bisa membeli dan merawat sarana kantor dengan optimal. Anggaran sebesar Rp. 3.000.000,- per bulan harus dibagi dengan honor pramubhakti,

biaya perjalanan dinas, dan operasional kantor lainnya, sehingga kami sangat kesulitan untuk memenuhi fasilitas kantor. Kami juga mengkhawatirkan jika terjadi pencurian terhadap aset-aset kantor terutama buku nikah. Jika hal ini terjadi bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab”. (hasil wawancara pada tanggal 28 September 2016)

Keterbatasan anggaran juga dapat menyebabkan pelaksanaan kerja menjadi tidak optimal. Di era globalisasi penggunaan teknologi informasi tidak bisa dielakkan. Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dan mencetak data atau laporan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data. Pengoperasian perangkat komputer tersebut sangat tergantung pada sumber daya listrik. Pemadaman sumber daya listrik dapat menyebabkan terkendalanya pelaksanaan tugas sehari-hari. Terkait sarana penunjang sumber daya listrik penulis mendapat informasi dari staf KUA Kecamatan Kaimun, sebagai berikut:

“kalo listrik sudah mati, kami gak bisa kerja, menginput data, apalagi mencetak laporan, buku nikah dan sebagainya. seandainya ada genset pekerjaan bias lancar kembali” (wawancara tanggal 28 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat tergantung dengan sarana yang ada. Belum tersedianya perangkat komputer yang handal yang didukung dengan sumber tenaga listrik merupakan salah satu penyebab kurang optimalnya (*reliability*) pelayanan yang diberikan aparat birokrasi.

2. *Staff* (Sumber Daya Manusia)

Manusia (*man*) merupakan unsur manajemen yang paling penting dan vital. Manusia adalah yang melaksanakan visi, misi, tujuan dan kegiatan yang telah

ditetapkan dalam mencapai tujuan. Tanpa manusia maka proses kegiatan dalam organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Tanpa manusia, pimpinan organisasi tidak akan mungkin dapat mencapai tujuannya.

Peran aparatur sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan atau informasi kepada masyarakat. Ketersediaan aparatur yang memadai akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun jumlah pegawai pada 10 (sepuluh) KUA Kecamatan Kabupaten Karimun saat ini adalah 25 (dua puluh lima) orang, artinya di setiap KUA Kecamatan terdapat 2 – 3 orang pegawai. Jumlah tersebut sudah jelas bahwa aparatur pada KUA Kecamatan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Karimun masih sangat minim.

Berkaitan dengan ketersediaan pegawai pada KUA Kec Karimun, penulis mendapatkan informasi dari Kepala KUA Kec. Karimun, dengan penjelasan sebagai berikut:

“pegawai disini sangat sedikit pak, hanya 3 (tiga) orang. Jumlah pegawai yang tidak ideal untuk melaksanakan pekerjaan kantor dan rata-rata di KUA yang lain juga begitu, bagaimana kami bisa optimal dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Selain tugas nikah, kami juga melaksanakan tugas-tugas lain, zakat, wakaf, keluarga sakinah, haji, koordinasi lintas sektoral dan lain-lain:. Wawancara tanggal 3 Oktober 2016.

Berdasarkan tabel 4.6 (hal 74), jumlah pegawai di KUA Kec. Karimun adalah 3 orang. Jumlah tersebut tidak ideal dengan beban tugas jabatan yang ada.. Volume kerja yang banyak menyebabkan setiap pegawai harus merangkap tugas jabatan yang ada, hal ini dapat menyebabkan pelayanan publik mengalami hambatan. Berkaitan dengan rangkap tugas jabatan pegawai

tersebut, informasi yang penulis dapatkan dari staf KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“seperti bapak ketahui bahwa jumlah pegawai di sini sangat sedikit,. Sementara volume kerja kami sangat banyak, tugas kami selain urusan pernikahan juga mengurus tentang kemasjidan, zakat, wakaf, keluarga sakinah, perhajian, dan juga koordinasi lintas sektoral. Tugas tersebut terpaksa harus kami rangkap, jika kami berhalangan hadir di kantor maka pelayanan juga tertunda. Kami berharap ada tambahan pegawai dalam pengangkatan pegawai ke depan”. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan Tabel 4.6 (74), menunjukkan bahwa jumlah pegawai dan beban kerja jabatan yang ada tidak seimbang. Jabatan-jabatan yang ada sesuai dengan KMA Nomor 39 Tahun 2012 adalah Kepala, penghulu, petugas tata usaha dan rumah tangga KUA, penyusun statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA, Petugas bimbingan keluarga sakinah, petugas bimbingan kemasjidan, petugas bimbingan pembinaan syariah. Keterbatasan jumlah pegawai pada KUA Kecamatan Karimun mengakibatkan terjadinya rangkap jabatan. Disisi lain kompetensi pegawai yang ada tidak sesuai dengan jabatan yang ada.

Rendahnya daya tanggap pelayanan terhadap pelayanan masyarakat menurut aparat birokrasi KUA Kecamatan Karimun sebenarnya tidak semata-mata disebabkan oleh faktor apaarat (*man*). Dalam beberapa kasus, menurut aparat birokrasi seringkali justru masyarakat pengguna layanan yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Pengguna layanan sering kali datang ke kantor pelayanan tanpa membawa dokumen pelayanan yang diperlukan, pengguna layanan seringkali pula memaksa petugas untuk segera menyelesaikan pelayanan, padahal aparat tidak dapat memproses pelayanan tanpa dokumen

pelayanan yang dibutuhkan. Hal tersebut penulis mendapatkan informasi dari staf KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“masyarakat sering mengeluh kalau pelayanan kami tidak bagus, lambat, tidak akurat dan sebagainya. Hal sering terjadi karena masyarakat kurang jelas atau tidak paham dalam menerima informasi sehingga terjadi tidak lengkapnya dokumen yang dibawa ke kantor. Jadi masyarakat harus bolak balik ke kantor. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Keterbatasan pegawai dalam pelaksanaan nikah juga menjadi kendala.

Pelaksanaan Akad nikah dapat dilaksanakan di balai nikah / Kantor urusan Agama Kecamatan atau di luar Balai Nikah atau gedung KUA Kecamatan (rumah calon pengantin perempuan, masjid, gedung/hotel dan lain-lain) atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan PPN. Akad nikah tersebut dilangsungkan dibawah pengawasan atau dihadapan PPN/penghulu/pembantu PPN dari wilayah tempat tinggal calon istri. Berkaitan dengan pegawai/petugas KUA Kecamatan Karimun dalam melaksanakan tugas pernikahan di luar kantor, penulis mendapat jawaban dari Kepala KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“memang benar kadang kadang kami tidak dapat melaksanakan tugas kepenghuluan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, hal ini dikarenakan keterbatasan penghulu (SDM) dalam melaksanakan akad nikah. Seharusnya ada penghulu atau Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), sehingga jika kepala berhalangan atau berbenturan jadwal nikah, dapat digantikan dengan petugas tersebut”. Hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai pencatat nikah atau penghulu atau pembantu pencatat nikah sangat di dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan nikah (ijab qabul). Hal ini untuk menghindari permasalahan, keluhan dari masyarakat.

3. *Skills* (ketrampilan)

Skills (ketrampilan) setiap individu di dalam organisasi merupakan unsur yang sangat penting bagi keberhasilan organisasi mencapai sasaran dan tujuannya dengan efektif dan efisien. Jika ketrampilan para pelaksana organisasi kurang sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut untuk mewujudkan visinya, maka organisasi tersebut akan cenderung kontraproduktif. Oleh karenanya, *skills* merupakan cerminan dari *core competence* organisasi, karena strategi yang disusun juga merupakan refleksi atas *skills* yang ada.

Skills (ketrampilan) merupakan kemampuan (kapabilitas) pegawai yang dibutuhkan oleh instansi sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat membantu instansi dalam mencapai sasarannya. *Skills* atau keterampilan pegawai dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun informal.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis tentang kompetensi pegawai ditinjau dari kualifikasi pendidikan seperti pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel: 4.9 Kualifikasi Pendidikan Pegawai KUA Kecamatan Karimun

No	Jabatan	Pendidikan	Jumlah
1	Kepala	S1, IAIN, Syariah	1
2	Pengolah data (staf)	S1. Komputer	1
3	Pramubhakti (staf honorer)	SMA	1

Sumber : KUA Kec. Karimun

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa, kualifikasi pendidikan pegawai KUA Kecamatan Karimun juga tidak sesuai dengan jabatan (volume kerja) yang ada. Hal ini juga sesuai dengan ketersediaan jumlah pegawai yang seharusnya ada pada KUA Kecamatan Karimun.

Seharusnya jabatan-jabatan teknis diisi oleh pegawai-pegawai dengan kualifikasi pendidikan berbasis agama Islam, seperti penghulu, petugas zakat wakaf, petugas kemasjidan, petugas keluarga sakinah dan sebagainya, sehingga tidak semua pelayanan pernikahan melalui Kepala KUA. Kemampuan (kualifikasi pendidikan) pegawai yang tidak sesuai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pernikahan. Keluhan masyarakat tentang pelayanan pernikahan terkait masalah-masalah syariah Islam, penulis mendapatkan informasi dari Kepala KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“staf kami pendidikan dasarnya bukan Sarjana Agama Islam, jadi kalau ada problem tentang Syariah Islam, ya harus melalui saya (kepala). Itu pun jika saya pas dinas kantor, kalau sedang dinas luar atau kepentingan lain di kantor, tidak bisa terlayani”. (wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh staf belum tidak sesuai dengan jabatan yang ada, sehingga pelayanan masyarakat dalam bidang syariat agama Islam masih tergantung dengan Kepala KUA Kecamatan Karimun.

Skills (ketrampilan) selain berasal dari kualifikasi pendidikan saat rekrutmen pegawai juga dapat diperoleh dari pendidikan resmi seperti pendidikan lanjutan baik melalui tugas belajar atau izin belajar. Ketentuan dan syarat utama tentang tugas belajar sangat tergantung anggaran yang tersedia di instansi induk. Sedangkan ketentuan dan syarat utama izin belajar sangat tergantung dengan lokasi dan jurusan pendidikan yang tersedia pada perguruan tinggi daerah tersebut. *Skills* juga dapat diperoleh melalui pendidikan informal seperti diklat, workshop, seminar dan lain-lain. Terkait dengan peningkatan

kualitas pelayanan melalui pendidikan formal dan informal, penulis memperoleh informasi dari Kepala KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“saat ini kami memperoleh pengetahuan pelayanan nikah melalui konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait, forum grup kepenghuluan sebenarnya kami sangat berharap ada kesempatan untuk memperoleh pendidikan lanjutan untuk meningkatkan wawasan, kemampuan dan pengetahuan kami. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Dalam keterangan lebih lanjut penulis memperoleh informasi bahwa selama menjadi Kepala KUA Kecamatan karimun, belum memperoleh diklat baik diklat teknis maupun diklat jabatan (penjenjangan). Hal senada juga diungkapkan oeh staf KUA Kecamatan Karimun “kami sebenarnya berharap ada kesempatan untuk mengikuti diklat teknis tentang administrasi pelayanan nikah agar kami bisa meningkatkan kompetensi kami.” (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai KUA Kecamatan Karimun sangat berharap untuk mendapat pendidikan yang lebih tinggi baik jalur pendidikan formal maupun informal. Hal ini untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

4. *System* (sistem)

Sistem merupakan prosedur untuk mengatur aktivitas yang dijalankan yang melibatkan anggota organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala KUA Kec. Karimun, terkait tidak diserahkannya buku nikah kepada pengantin dengan segera, penulis mendapat jawaban sebagai berikut:

“memang benar bahwa buku nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah dilaksanakan. Dan kami kami memaklumi jika ada masyarakat yang tidak puas terkait penyerahan buku nikah. Buku nikah sah jika ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan, kemungkinan belum diserahkan buku nikah tersebut, adalah kepala KUA tidak menghadiri/tidak berada ditempat (dinas luar, cuti, izin dll) dan pelaksana harian (Plh) tidak dibenarkan untuk menandatangani buku nikah atau buku nikah tidak bisa dicetak karena mati listrik”. Hasil wawancara tanggal 10 Oktober 2016

Berdasarkan wawancara di atas, sistem, mekanisme dan prosedur belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada, karena ada beberapa hal menyangkut kewenangan dan sarana yang tersedia dalam penyelesaian buu nikah. Namun demikian harus ada kebijakan atau peraturan yang jelas tentang tugas dan wewenag Pejabat pelaksana harian jika kepala KUA definitif berhalangan hadir. Hal ini untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan.

Sistem dan prosedur yang baik memudahkan dalam memberikan pelayanan. Sistem mekanisme dan prosedur wajib dimiliki oleh petugas, misalnya sistem antrean, bagan/alur pelayanan pendaftaran, standar operasional prosedur dan sebagainya. Hal ini untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata dan memberikan kepastian jadwal pelayanan kepada pelanggan. Terkait dengan pelayanan yang diskriminatif, penulis mendapatkan informasi dari Kepala KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut:

“pada prinsipnya kami berusaha dalam memberikan pelayanan tidak pandang bulu baik pelayanan kepada masyarakat biasa maupun para birokrat atau pejabat yang kita kenal. Namun kenyataannya memang sulit diterapkan. Salah satu penyebabnya adalah pelaksanaan fungsi

koordinasi lintas sektoral dengan instansi terkait. Faktor hubungan emosional lintas sektoral, kedekatan dan saling mengenal pribadi membuat pelayanan terjebak dalam diskriminasi' (hasil wawancara tanggal 10 oktober 2016).

Pernyataan Kepala KUA tersebut sama dengan pernyataan staf KUA Kec. Karimun, dengan jawaban sebagai berikut “memang benar pak, susah juga untuk tidak melayani kepada orang yang sudah kita kenal apalagi kalau dengan pejabat yang selalu berkoordinasi”.

Sistem dan prosedur pelayanan KUA Kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah adalah sebagai berikut: 1) Pemberitahuan kehendak nikah, 2) Pemeriksaan Nikah, 3) Biaya Pencatatan nikah, 4) Pengumuman kehendak nikah, 5) Pelaksanaan Akad Nikah, 6) Pencatatan Nikah dan Penyerahan kutipan akta nikah/buku nikah. Terkait sistem dan prosedur biaya pernikahan, telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang biaya pencatatan pernikahan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas PP Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama. Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa:

1. Setiap warga negara yang melaksanakan nikah atau rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan tidak dikenakan biaya pencatatan nikah atau rujuk.
2. Dalam hal nikah atau rujuk dilaksanakan di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan dikenakan biaya transportasi dan jasa profesi sebagai penerimaan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan sebesar Rp 600.000,- per peristiwa nikah.

Prosedur pembayaran biaya nikah yang dilakukan di luar balai nikah/gedung KUA Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Calon pengantin menyetorkan biaya nikah atau rujuk ke rekening bendahara penerimaan pada bank penerima setoran sebesar Rp. 600.000,00
2. Apabila kondisi geografis, jarak tempuh atau tidak terdapat layanan Bank pada wilayah kecamatan setempat, calon menyetorkan biaya nikah atau rujuk melalui Petugas Penerima Setoran (PPS) Kecamatan
3. PPS wajib menyetorkan biaya nikah yang diterimanya ke rekening bendahara penerimaan paling lambat 5 (lima) hari kerja

Namun demikian adanya keluhan masyarakat terhadap biaya pernikahan, penulis mendapatkan informasi melalui wawancara dengan kepala KUA Kec. Karimun, dengan jawaban sebagai berikut sebagai berikut:

“biaya nikah sudah diatur dalam peraturan tetapi masyarakat belum tahu tentang itu, ada perbedaan biaya nikah di luar kantor dan di dalam kantor, biaya nikah di kantor pada saat jam kerja dan diluar jam kerja. Masyarakat taunya nikah gratis mas. Masyarakat yang mengetahui biaya nikah gratis, kadang-kadang ada juga masyarakat yang memberi uang sekedar ucapan terima kasih atas pelaksanaan nikah. Bahkan yang sering terjadi mereka (masyarakat) dalam pengurusan pernikahan memakai jasa orang lain (calo)”. (wawancara tanggal 10 Oktober).

Berdasarkan wawancara diatas bahwa biaya pernikahan bisa melebihi ketentuan yang berlaku disebabkan pengurusan pernikahan sering menggunakan jasa orang lain. Masyarakat hendaknya memahami tentang biaya pernikahan yang sebenarnya. Kebiasaan masyarakat dalam memberikan uang tambahan sebagai ucapan terima kasih dianggap sebagai biaya pernikahan. Petugas juga harus berani menolak pemberian tersebut, karena hal tersebut

termasuk gratifikasi, dan petugas harus memahami hal tersebut, agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan menjadi lebih baik.

Bagan atau prosedur pelayanan nikah yang jelas dapat membantu pengguna layanan untuk memahami dan mengetahui sistem pelayanan. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan dengan prosedur sederhana, mudah dalam pengurusan tidak berbelit-belit. Terkait dengan bagan atau alur prosedur pelayanan, penulis mendapatkan informasi dari Kepala KUA Kecamatan Karimun sebagai berikut “memang benar pak, saat ini belum terpasang alur pelayanan nikah hal terkait dengan anggaran yang tersedia”. Penulis juga mendapat jawaban yang sama dari staf KUA Kecamatan Karimun

“prosedur pelayanan nikah masih panjang, diantaranya melengkapi persyaratan Model N1 dari Kelurahan, model N3, membayar biaya pernikahan di bank (bagi masyarakat yang nikah di luar balai nikah), rekomendasi nikah dari KUA kecamatan” (wawancara tanggal 10 Oktober 2016)

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masyarakat belum memperoleh pelayanan yang baik. Proses dan prosedur yang tidak sederhana, banyak meja (instansi) yang harus dilalui dengan jarak, lokasi, geografi daerah yang berbeda-beda. Pelayanan public berdasarkan Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 hendaknya mengedepankan kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, cepat tepat, lancar, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik bidang Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun belum optimal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik belum didukung sarana prasarana yang memadai, seperti pendingin ruangan, ruang tunggu, media informasi menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Belum tersedianya genset sebagai pengganti sumber daya listrik sangat mempengaruhi ketepatan dan kehandalan (*reliability*) kualitas pelayanan.
- b. Daya tanggap pegawai yang masih rendah dan lambat. Keinginan pelanggan belum direspon secara maksimal, sikap dan perilaku, kesopanan dan keramahan petugas belum menunjukkan ciri birokrat saat ini, yaitu petugas yang melayani.
- c. Reliabilitas pegawai belum akurat, masih terjadi kelambatan dan ketidakakuratan dalam pelayanan. Belum handal dan akuratnya pelayanan disebabkan oleh belum tersedianya kualitas dan kuantitas pegawai serta sarana prasaran penunjang pelaksanaan pelayanan pernikahan.
- d. Masih terdapat aspek assurance (kepastian) pengetahuan, kompetensi yang sesuai dengan tugas jabatan. Minimnya kompetensi dan kualifikasi pendidikan

terhadap jabatan yang dibutuhkan KUA Kecamatan Karimun sangat mempengaruhi kulaitas pelayanan pernikahan.

- e. Empati yang rendah, pelayanan masih diskriminatif. Pelayanan yang diberikan masih melihat orang yang dilayani bukan berdasarkan prosedur dan sistem yang ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kulaitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan KUA Kecamatan Karimun adalah sebagai berikut:

- a. Minimnya anggaran yang diberikan untuk operasional kantor, menyebabkan sarana dan prasarana kantor tidak memadai. Hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan dan kualitas pelayanan masyarakat.
- b. Terbatasnya kualitas dan kuantitas SDM. Keterbatasan sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pernikahan. Jumlah pegawai tidak sebanding dengan jabatan atau beban kerja yang ada. Oleh karena itu terdapat pegawai yang merangkap jabatan untuk pelayanan masyarakat.
- c. Skill (ketrampilan) yang masih rendah. *Skills* dan kompetensi pegawai terhadap jabatan yang ada tidak sesuai. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan baik formal maupun informal sangat kecil dan minim.
- d. Sistem dan prosedur belum berjalan sebagaimana mestinya. Sehingga pelayanan yang diberikan masih diskriminatif dan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

B. Saran

Berdasarkan deskripsi analisis kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya maka peneliti memberikan *strategy* atau saran-saran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun, sebagai berikut:

1. Mengusulkan penambahan anggaran dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana kantor demi kenyamanan pelanggan kualitas pelayanan
2. Mengusulkan penambahan pegawai dalam menunjang beban tugas jabatan yang tinggi
3. Mengusulkan peningkatan kualitas pelayanan pegawai baik melalui diklat maupun melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
4. Melaksanakan sistem dan prosedur pelayanan dengan konsisten, sesuai peraturan yang ada.

Penulis berharap konsep 7s McKinsey yang belum mempunyai pengaruh yang relevan dengan kualitas pelayanan pernikahan pada KUA Kecamatan Karimun yaitu *structure, style, shared values* agar dilakukan penelitian oleh peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, A (2014), *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Gronroos, Christian (1990) *Service Manajemen and Marketing*, Lexington Books, Toronto
- Gaspersz, Vincent (1997) *Manajemen kualitas dalam industry jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hodge, Graeme (1993), *Minding Every Body's Business : Performance Management in Public Sector*, Agencies Manteca Pry LTD, California
- Islamy. MI, 2008, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*
<https://pustakaonline.wordpress.com/2008/03/22/agenda-kebijaksanaan-reformasi-administrasi-negara/>
- Juran, J.M (1995), *Merancang Mutu*, PT Pustaka Binaman Presindo, Jakarta
- Kumorotomo, W (2004), *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control & edition*. New Jersey : Prentice Hall Inc
- Manulang, M (1996), *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Galia Indonesia
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong Lexy (2011), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung
- Parasuman, et.all. 1988. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52
- Payam, H., & Ahad, Z. R. (2011). A McKinsey 7S Model-Based Framework for ERP Readiness Assessment. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 7(4), October-December 2011, 23-63
- Rangkuti, Freedy (2015) *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sedarmayanti, (2007). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. Cet.1. Bandung : CV. Mandar Maju

- Sugiyono (2005) Memahami Penelitian Kualitatif, CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2009) Metodologi Penelitian Administrasi, CV Alfabeta, Bandung
- Supriyono, B (2001) *Responsivitas dan Akuntabilitas Sector Publik*, jurnal Administrasi Negara vol 1 no 2 Universitas Brawijaya, Malang
- Syahrumisyah, A, 2008, Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, Jurnal Borneo Adminsitrator, vol 4, No. 1
- Tjiptono, F (2006), *Manajemen Jasa*, ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, F (2005), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, ANDI Yogyakarta
- Irawan, P (2009), Metodologi Penelitian Administrasi, Universitas Terbuka, Jakarta
- Suwitri, S, Purnaweni, H dan Kismartini, (2014), *Analisis Kebijakan Publik*, Universitas Terbuka, Jakarta
- Zauhar, S (2001), Administrasi Pelayanan publik, jurnal administrasi Negara Vol 1 No. 2 Universitas Brawujaya, Malang

Peraturan-peraturan:

- Kep.Menpan Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nonor Dj.III/600 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan PNBPN atas biaya Nikah dan Rujuk di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Permenpan 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan atas PP Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama
- Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah
- Peraturan Menteri Agama Nomor 37 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak atas Biaya Nikah atau Rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sumber-sumber online:

Fransisco Rosarians, *Menteri Agama Akui Banyak Pungli dan Gratifikasi di KUA*, <https://m.tempo.co/read/news/2015/06/25/173678394/menteri-agama-akui-banyak-pungli-dan-gratifikasi-di-kua> diambil 1 Agustus 2016

Batam today; *KUA dan BPN Paling Buruk dalam layanan*, <http://lingga.batamtoday.com/berita22577-KUA-dan-BPN-Paling-Buruk-dalam-Layanan.html>) 11/12/2012 diakses pada tanggal 1 Agustus 2016

Catur, Infowomogiri.com, <http://www.infowonogiri.com/baca/wonogiri-hari-ini/2013/01/pelayanan-kua-giritontro-buruk-tunda-pernikahan-warga/>) diunggah pada tanggal 20 Januari 2013

Karimun (humas); *Opini, Kondisi dan Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Rujuk Di KUA* <https://kepri2.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=310760> diakses pada Selasa, 1 Desember 2015, 12:40

Lampiran 1: Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat

- 1. Dimensi *tangibles***
 - a. Menurut saudara, bagaimanakah kondisi ruang pelayanan Kantor Urusan Agama?
 - b. Menurut saudara, bagaimanakah penampilan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun dalam memberikan pelayanan?
 - c. Menurut saudara, bagaimanakah kedisiplinan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Karimun?
- 2. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)**
 - a. Menurut saudara, bagaimanakah daya tanggap pegawai terhadap keinginan atau kebutuhan bapak?
 - b. Menurut saudara, apakah dalam memberikan pelayanan selalu cepat, tanggap guna kepuasan masyarakat?
- 3. Dimensi *reliability* (reliabilitas, kehandalan)**
 - a. Menurut bapak, apakah petugas/pegawai telah memberikan pelayanan yang baik, dan benar (akurat)?
 - b. Menurut bapak, apakah dalam melakukan pelayanan setiap pegawai sudah mempunyai Standar atau prosedur pelayanan?
- 4. Dimensi *assurance* (kepastian)**

Menurut bapak, apakah pegawai yang memberikan pelayanan bisa memberi jaminan dan kepastian akan kepuasan saudara?
- 5. Dimensi *empathy* terhadap indikator pelayanan**
 - a. Menurut bapak bagaimanakah empati pegawai/petugas terhadap saudara??
 - b. Menurut bapak, pelayanan yang diberikan petugas/pegawai sesuai dengan harapan bapak?

Pedoman Wawancara kepada Birokrat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan Publik

1. Masyarakat merasa kurang nyaman terhadap fasilitas kantor seperti tidak adanya pendingin ruangan, ruang tunggu, media informasi, bagaimana menurut bapak?
2. Apakah penyebab belum tersedianya fasilitas yang diharapkan masyarakat?
3. Masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan baik pelayanan kantor maupun pelayanan pernikahan terutama petugas nikah/penghulu, bagaimana menurut pendapat bapak?
4. Bagaimanakah skill (kompetensi) pegawai yang ada di kantor ini?
5. Bagaimanakah kesempatan untuk meningkatkan skills pegawai?
6. Masyarakat kecewa terhadap prosedur yang ada untuk mendapatkan buku nikah setelah pernikahan, terhadap pelayanan yang adil, biaya pernikahan, prosedur pelayanan nikah, bagaimanakah sistem dan prosedur pelayanan tersebut pada KUA Kecamatan Karimun?

Lampiran 2:

Transkrip Jawaban Hasil Wawancara terhadap masyarakat

1. Responden mengatakan bahwa ruangan terasa panas, tidak ada kipas, apalagi sore hari kantor menghadap sinar matahari. Seperti yang bapak rasakan sekarang, panas dan sumuk, sudah seharusnya ruangan ini ada kipas atau AC agar kami terasa nyaman” (hasil wawancara tanggal 19 September 2016)
Responden mengatakan bahwa diaa merasa bosan dan jenuh mas, dalam ruangan ini, karena tidak ada media informasi seperti di kantor-kantor lain. Disana ada televisi yang dapat di nikmati ataupun majalah yang dapat dibaca. sama aja mas dengan ruang tunggu, cuaca cukup panas, karena hanya 1 (satu) kipas yang tidak berfungsi dengan baik, kipas tidak bisa geleng-geleng” (hasil wawancara tanggal 19 September 2016).
2. Responden mengatakan bahwa penampilan pegawai cukup rapi dengan seragam kantor putih hitam yang lengkapi dengan atribut (*badge name*).
3. Responden mengatakan bahwa, saya datang ke kantor KUA Karimun pukul 13.15 dan petugas yang akan saya temui belum ada, padahal ada hal yang akan saya tanyakan ke kantor KUA itu, sementara petugas yang lain tidak memahami apa yang saya tanyakan, mau gak mau saya harus nunggu sampai petugas datang”. (wawancara tanggal 22 September 2016
4. Responden mengatakan bahwa, kami datang jauh menyebrang laut, dari pulau seberang untuk mengurus persyaratan pernikahan saudara kami, tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kurang peduli dan lambat”. (hasil wawancara pada tanggal 18 September 2016
kami datang jauh menyebrang laut, dari pulau seberang untuk mengurus persyaratan pernikahan saudara kami, tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kurang peduli dan lambat”. (hasil wawancara pada tanggal 18 September 2016
5. Responden mengatakan bahwa akad nikah sudah ditentukan pukul 09.00 WIB, ternyata pak KUA datang pukul 09.30 WIB. Keluarga semua sudah kumpul, kami cemas. Jadwal sudah disepakati kok belum datang datang juga.” (hasil wawancara pada tanggal 18 Agustus 2016
Responden mengatakan bahwa adik saya telah melaksanakan pernikahan, namun belum mendapat buku nikah, padahal adik saya memerlukan buku nikah itu untuk pengurusan administrasi kependudukan dan yang lainnya”. (hasil wawancara tanggal 6 Juni 2016
6. Responden mengatakan bahwa saya pernah mengurus tentang persyaratan tentang wali nikah terhadap calon pengantin yang sudah tidak mempunyai orang tua (yatim piatu). Dan saya mendapat jawaban yang kurang memuaskan dari staf, kemudian saya dibawa ke ruang Kepala, mendapat penjelasan dari Kepala KUA saya baru mengerti” (hasil wawancara pada tanggal 24 Agustus 2016

7. Responden mengatakan bahwa petugas kasar sekali dalam melayani kami, menjelaskan sambil marah-marah, tidak sopan dan jutek (tidak ramah), saya kecewa atas pelayanan yang diberikan pegawai tersebut, hanya karena data orang tua yang tidak cocok”. (wawancara pada tanggal 7 oktober 2016
Responden mengatakan bahwa pelayanannya tidak adil pak, saat saya sedang menunggu pelayanan, ada bapak-bapak yang nylonong masuk ruangan, sepertinya petugas mengenali, dan langsung dilayaninya. Seharusnya petugas tidak melayaninya, dan mempersilahkan untuk menunggu terlebih dahulu, sebelum urusan kami selesai”. (wawancara tanggal 19 Agustus 2016

Transkrip Jawaban Hasil Wawancara terhadap Birokrat:

1. Responden mengatakan bahwa seperti yang bapak lihat bahwa di KUA Kec. Karimun terdapat 4 (empat) ruangan, dan hanya terdapat 2 (dua) kipas angin, itu pun kondisi kipas sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sungguh keadaan ini sangat mengganggu kinerja kami. Jika masyarakat merasa tidak nyaman dengan keadaan kantor kami, kami memakluminya”. (hasil wawancara pada tanggal 28 September 2016)
2. Responden mengatakan bahwa anggaran operasional kantor kami sangat kecil, bagaimana kami bisa membeli dan merawat sarana kantor dengan optimal. Anggaran sebesar Rp. 3.000.000,- per bulan harus dibagi dengan honor pramubhakti, biaya perjalanan dinas, dan operasional kantor lainnya, sehingga kami sangat kesulitan untuk memenuhi fasilitas kantor. Kami juga mengawatirkan jika terjadi pencurian terhadap aset-aset kantor terutama buku nikah. Jika hal ini terjadi bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab”. (hasil wawancara pada tanggal 28 September 2016)
Responden mengatakan bahwa kalo listrik sudah mati, kami gak bisa kerja, menginput data, apalagi mencetak laporan, buku nikah dan sebagainya. seandainya ada genset pekerjaan bias lancer kembali” (wawancara tanggal 28 Agustus 2016)
3. Responden mengatakan bahwa kami maklum pak kalau masyarakat kecewa, pegawai disini sangat sedikit pak, hanya 3 (tiga) orang. Jumlah pegawai yang tidak ideal untuk melaksanakan pekerjaan kantor dan rata-rata di KUA yang lain juga begitu, bagaimana kami bisa optimal dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Selain tugas nikah, kami juga melaksanakan tugas-tugas lain, zakat, wakaf, keluarga sakinah, haji, koordinasi lintas sektoral dan lain-lain.: Wawancara tanggal 3 Oktober 2016.
Responden mengatakan bahwa tidak semua daya tanggap pelayanan kami rendah kadang-kadang masyarakat sendiri datang ke kantor tanpa membawa dokumen yang lengkap.
Masyarakat sering mengeluh kalau pelayanan kami tidak bagus, lambat, tidak akurat dan sebagainya. Hal sering terjadi karena masyarakat kurang jelas atau tidak paham dalam menerima informasi sehingga terjadi tidak lengkapnya dokumen yang dibawa ke kantor. Jadi masyarakat harus bolak balik ke kantor. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016

Responden mengatakan bahwa seperti bapak ketahui bahwa jumlah pegawai di sini sangat sedikit. Sementara volume kerja kami sangat banyak, tugas kami selain urusan pernikahan juga mengurus tentang kemasjidan, zakat, wakaf, keluarga sakinah, perhajian, dan juga koordinasi lintas sektoral. Tugas tersebut terpaksa harus kami rangkap, jika kami berhalangan hadir di kantor maka pelayanan juga tertunda. Kami berharap ada tambahan pegawai dalam pengangkatan pegawai ke depan”. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)

Responden mengatakan bahwa memang benar kadang kadang kami tidak dapat melaksanakan tugas kepenghuluan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, hal ini dikarenakan keterbatasan penghulu (SDM) dalam melaksanakan akad nikah. Seharusnya ada penghulu atau Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), sehingga jika kepala berhalangan atau berbenturan jadwal nikah, dapat digantikan dengan petugas tersebut”. Hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016

4. Responden mengatakan bahwa staf kami pendidikan dasarnya bukan Sarjana Agama Islam, jadi kalau ada problem tentang Syariah Islam, ya harus melalui saya (kepala). Itu pun jika saya pas dinas kantor, kalau sedang dinas luar atau kepentingan lain di kantor, tidak bisa terlayani”. (wawancara tanggal 3 Oktober 2016)
5. Responden mengatakan bahwa saat ini kami memperoleh pengetahuan pelayanan nikah melalui konsultasi dan koordinasi dengan pihak terkait, forum grop kepenghuluan sebenarnya kami sangat berharap ada kesempatan untuk memperoleh pendidikan lanjutan untuk meningkatkan wawasan, kemampuan dan pengetahuan kami. (hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2016)
6. Responden mengatakan bahwa memang benar bahwa buku nikah diberikan kepada suami dan istri segera setelah proses akad nikah dilaksanakan. Dan kami kami memaklumi jika ada masyarakat yang tidak puas terkait penyerahan buku nikah. Buku nikah sah jika ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan, kemungkinan belum diserahkan buku nikah tersebut, adalah kepala KUA tidak menghadiri/tidak berada ditempat (dinas luar, cuti, izin dll) dan pelaksana harian (Plh) tidak dibenarkan untuk menandatangani buku nikah atau buku nikah tidak bisa dicetak karena mati listrik”. Hasil wawancara tanggal 10 Oktober 2016.

Responden mengatakan bahwa pada prinsipnya kami berusaha dalam memberikan pelayanan tidak pandang bulu baik pelayanan kepada masyarakat biasa maupun para birokrat atau pejabat yang kita kenal. Namun kenyataannya memang sulit diterapkan. Salah satu penyebabnya adalah pelaksanaan fungsi koordinasi lintas sektoral dengan instansi terkait. Faktor hubungan emosional lintas sektoral, kedekatan dan saling mengenal pribadi membuat pelayanan terjebak dalam diskriminasi’ (hasil wawancara tanggal 10 oktober 2016).

Responden mengatakan bahwa biaya nikah sudah diatur dalam peraturan tetapi masyarakat belum tahu tentang itu, ada perbedaan biaya nikah di luar kantor dan di dalam kantor, biaya nikah di kantor pada saat jam kerja dan diluar jam kerja. Masyarakat taunya nikah gratis mas. Masyarakat yang mengetahui biaya nikah gratis, kadang-kadang ada juga masyarakat yang memberi uang sekedar ucapan terima kasih atas pelaksanaan nikah. Bahkan yang sering terjadi mereka (masyarakat) dalam pengurusan pernikahan memakai jasa orang lain (calo)”. (wawancara tanggal 10 Oktober).

Responden mengatakan bahwa memang benar pak, saat ini belum terpasang alur pelayanan nikah hal terkait dengan anggaran yang tersedia

Responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan nikah masih panjang, diantaranya melengkapi persyaratan Model N1 dari Kelurahan, model N3, membayar biaya pernikahan di bank (bagi masyarakat yang nikah di luar balai nikah), rekomendasi nikah dari KUA kecamatan” (wawancara tanggal 10 Oktober 2016)

Lampiran 3 : Formulir Model N7

Lampiran PMA : No. 11 Tahun 2007
- Pasal 5 ayat (1) -

Model : N-7

Lampiran :lembar20.....
Perihal : Pemberitahuan
Kehendak Nikah

Kepada Yth.
Pegawai Pencatat nikah pada
KUA Kecamatan/Pembantu PPN
di

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan ini kami memberitahukan bahwa kami bermaksud akan melangsungkan pernikahan antara dengan pada hari tanggal jam..... dengan mas kawin dibayar tunai/hutang*) bertempat di

Bersama ini kami lampirkan surat-surat yang diperlukan untuk diperiksa, sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Untuk Nikah , model N1
2. Surat Keterangan Asal-Usul , model N2
3. Surat Persetujuan Mempelai , model N3
4. Surat Keterangan Tentang orang Tua , model N4
5. *) Surat Izin Orang Tua , model N5
6. *) Surat Keterangan Kematian Suami/Istri , model N6
7. Foto Copy KK + KTP (.....)
8. Foto Copy Ijazah & Akte Kelahiran (.....)
9. Surat Imunisasi/TT dari Puskesmas/Bidan (.....)
10. Gambar ukuran 2*3 = 8 Lbr / 4*6 = 2 Lbr (.....) 3*4 = 2
11. Wali (.....)

Hanya dapat dihadiri dan dicatat pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Diterima tanggal

Wassalam
Yang memberitahukan,
Calon mempelai/wali/wakil wali*)

Yang menerima,
PPN/Pembantu PPN*)

.....**)

.....**)
NO. HP.

- *) coret yang tidak perlu
**) nama lengkap

Demikianlah, surat keterangan ini dibuat dengan mengingat sumpah jabatan dan untuk digunakan seperlunya.

.....
Kepala Desa/Kelurahan

.....*)
*) nama lengkap

Lampiran 4: Formulir Model N4

Model : N-4

KANTOR DESA/KELURAHAN :

KECAMATAN :

KABUPATEN/KOTA :

SURAT KETERANGAN TENTANG ORANG TUA

Nomor :

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

- I. 1. Nama lengkap dan Bin :
2. NIK KTP :
3. Tempat tanggal lahir :
4. Warga negara :
5. Agama :
6. Pekerjaan :
7. Tempat tinggal :

- II. 1. Nama lengkap dan Binti :
2. NIK KTP :
3. Tempat tanggal lahir :
4. Warga negara :
5. Agama :
6. Pekerjaan :
7. Tempat tinggal :

adalah benar ayah kandung dan ibu kandung dari :

1. Nama lengkap :
2. Tempat tanggal lahir :
3. Warga negara :
4. Jenis Kelamin :
5. Agama :
6. Pekerjaan :
7. Tempat tinggal :

Demikianlah, surat keterangan ini dibuat dengan mengingat sumpah jabatan dan untuk digunakan seperlunya.

.....
Kepala Desa/Kelurahan

*) nama lengkap

Lampiran 5: Contoh Kutipan Akta Nikah



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

Kecamatan / District: **KARIMUN**
 Kabupaten / Kota: **KARIMUN**
 Regency / Municipality:
 Provinsi / Province: **KEP. RIAU**
 Perwakilan RI:
 Indonesian Embassy:



SERIT SERIES: KR

KUTIPAN AKTA NIKAH
EXCERPT OF MARRIAGE CERTIFICATE
 Nomor / Number: **0188 / 009 / X / 2016**

Pada Hari / On the Day: **SELASA**
 Tanggal, Bulan, Tahun / Date, Month, Year: **18 OKTOBER 2016** M / A / C
 Berepatan / Or: **17 MUHARROM 1438** H
 Waktu / Time: **06.30**

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

1. Nama / Full Name: **AQIMULYADI**
 2. Bin / Son of: **NANA MUSTOPA**
 3. Tempat dan tanggal lahir / Place and date of birth: **TASIKMALAYA, 10 OKTOBER 1990**
 4. Nomor Induk Kependudukan / Personal Identity Number: **3206341908900001**
 5. Kewarganegaraan / Nationality: **INDONESIA**
 6. Agama / Religion: **ISLAM**
 7. Pekerjaan / Occupation: **BURUH HARIAN LEPAS**
 8. Alamat tempat tinggal / Address: **KP. SUKARUAS RT. 007 RW. 001 TASHIKMALAYA**

Dengan seorang wanita / In a woman:

1. Nama / Full Name: **PENI APRIANI**
 2. Binti / Daughter of: **DARMA**
 3. Tempat dan tanggal lahir / Place and date of birth: **TANJUNG RALAI KARIMUN, 28 APRIL 1989**
 4. Nomor Induk Kependudukan / Personal Identity Number: **2102036804890006**
 5. Kewarganegaraan / Nationality: **INDONESIA**
 6. Agama / Religion: **ISLAM**
 7. Pekerjaan / Occupation: **KARYAWAN SWASTA**
 8. Alamat tempat tinggal / Address: **BUKIT SIDOMULYO RT. 002 RW. 002 KARIMUN**

Dengan wali nikah / with wedding guardian:

1. Nama / Full Name: **DARMA**
 2. Tempat dan tanggal lahir / Place and date of birth: **PURWAKARTA, 05 OKTOBER 1957**
 3. Nomor Induk Kependudukan / Personal Identity Number: **2102030510570003**
 4. Kewarganegaraan / Nationality: **INDONESIA**
 5. Agama / Religion: **ISLAM**
 6. Pekerjaan / Occupation: **KARYAWAN SWASTA**
 7. Alamat / Address: **BUKIT SIDOMULYO RT. 002 RW. 002 KARIMUN**

Sebagai wali nikah / sebagai wali nikah / sebagai wali nikah:

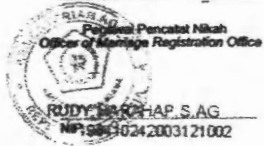
Dengan masa lampa tempo / With the expiry in term of:
SEPERANGKAT ALAT SHOLAT.

Tunai / *Willing* *) cash / *Answered**)

Setelah akad nikah, suami membaca dan menandatangani Sigit Ta'iq
(Ya / *Willing**) / After the covenant of marriage, husband to read and sign
Sigit Ta'iq (Yes / *Willing**)

KARIMUN, 18 OKTOBER 2016

Ini sesuai dengan akta nikah
Contents are pursuant to the marriage certificate
KUA Kecamatan / KUA District
Perwakilan RI / Indonesian Embassy
KARIMUN



*) Coret yang tidak perlu / Delete as appropriate

CATATAN STATUS PERKAWINAN
NOTE OF MARITAL STATUS

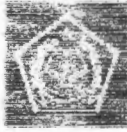
STATUS SUAMI : JEJAKA

STATUS ISTRI : PERAWAN

Lampiran 6: Hasil Cetakan Daftar Pemeriksaan Nikah

Nomor Akta Nikah :0188 /009 /X /2016.....

Model NB

SERI KR 3492888
DAFTAR PEMERIKSAAN NIKAH

Nomor :188..... /01..... /2016.....



Pada hari iniJUMAT..... tanggal07..... bulanOKTOBER..... tahun2016..... bertempat di KUA
KecamatanKARDILAN..... Kabupaten / KotaKARDILAN..... telah dilakukan pemeriksaan
nikah sebagai berikut :

I. Rencana pelaksanaan akad nikah :

1. Hari/Tanggal :SELASA, 18 OKTOBER 2016..... Masehi
berdasarkan dengan :17 MUHARRIRAH 1438..... Hijriyah
2. Waktu :08-23 WIB.....
3. Tempat :BALAI NIKAH BALAI REC. KARDILAN KARDILAN.....

II. CALON SUAMI

1. Nama lengkap :ADI MULYADI.....
2. Tempat dan tanggal lahir :TASIKMALAYA, 10 OKTOBER 1990.....
3. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :320634190690001.....
4. Kewarganegaraan :INDONESIA.....
5. Agama :ISLAM.....
6. Pekerjaan :BURUH HARIAN LEPAS.....
7. Pendidikan terakhir :SD.....
8. Alamat tempat tinggal :KP. SUKARJAS RT. 007 RW. 001 SUKARAJA, TASIKMALAYA.....

9. Orang tua / Ayah kandung

a. Nama lengkap :HANAH MUSTOPA.....
b. Tempat dan tanggal lahir :TASIKMALAYA, 13 JUNI 1940.....
c. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :320634105490005.....
d. Kewarganegaraan :INDONESIA.....
e. Agama :ISLAM.....
f. Pekerjaan :BURUH HARIAN LEPAS.....
g. Alamat tempat tinggal :KP. SUKARJAS RT. 007 RW. 001.....

Orang tua / Ibu kandung

a. Nama lengkap :SUCIEM.....
b. Tempat dan tanggal lahir :TASIKMALAYA, 23 APRIL 1957.....
c. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :3206341304570002.....
d. Kewarganegaraan :INDONESIA.....
e. Agama :ISLAM.....
f. Pekerjaan :PEKERJA KEMAH TANGGA.....
g. Alamat tempat tinggal :KP. SUKARJAS RT. 007 RW. 001.....

Status perkawinan :SEWAKA..... (perjaka dan beristri)

Jika sudah bercerai, bekas istri

a. Nama :
b. Alamat tempat tinggal :
c. Bukti cerai berupa :
1. Instansi :
2. Nomor :
3. Tanggal :

Jika bekas istri lebih dari satu, data bekas istri lainnya ditulis dalam lembar terpisah)

2. Jika beristri :

a. Istri - istri

1. Istri ke I

a) Nama :
b) Kutipan Akta Nikah dari Nomor Tanggal :


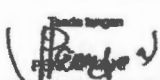
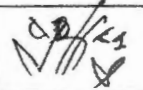
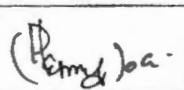

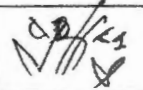
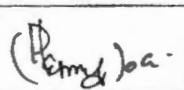

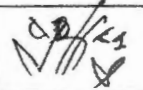
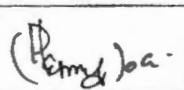

2. Istri ke II

a) Nama :
b) Kutipan Akta Nikah dari :

14. Adakah Hubungan nasab, *radla'ah* atau *mushaharah* (semenda) antara calon istri dengan :
- a. Dia sendiri : ~~.....TIDAK ADA.....(ada/tidak ada)~~
- b. Bekas Istri : ~~.....Jika ada, Istri ke~~
- c. Istri / istri-istri : ~~.....Jika ada, Istri ke~~
15. Adakah Persetujuan istri/istri-istri
Tanggal persetujuan istri/istri-istri : ~~.....~~
16. Jika calon suami anggota TNI/Polri
- a. Pejabat pemberi izin : ~~.....~~
- b. Nomor
Tanggal surat : ~~.....~~
17. Jika yang bersangkutan WNA
- a. Instansi pemberi izin : ~~.....~~
- b. Nomor
Tanggal surat : ~~.....~~
18. Jika belum mencapai umur 19 tahun
- a. Izin Pengadilan : ~~.....~~
- b. Nomor
Tanggal surat : ~~.....~~
19. Jika belum mencapai umur 21 tahun
- a. Nama yang memberi izin : ~~.....~~
- b. Hubungan keluarga : ~~.....~~
- c. Tanggal surat : ~~.....~~

III. CALON ISTRI

1. Nama lengkap : ~~.....PENI APRIANI.....~~
2. Tempat dan tanggal lahir : ~~.....TANJUNG BALAI KARIMUN 28 APRIL 1989.....~~
3. Nomor Induk Kependudukan (NIK) : ~~.....2102036904630006.....~~
4. Kewarganegaraan : ~~.....INDONESIA.....~~
5. Agama : ~~.....ISLAM.....~~
6. Pekerjaan : ~~.....KARYAWAN SAASTA.....~~
7. Pendidikan terakhir : ~~.....SLTA.....~~
8. Alamat tempat tinggal : ~~.....BUKIT SIDOMULYO RT.002 RW.002 TANJUNG BALAI - KARIMUN.....~~
9. Orang tua Ayah kandung
- a. Nama lengkap : ~~.....DARMA.....~~
- b. Tempat dan tanggal lahir : ~~.....PURWAKAJA 05 OKTOBER 1957.....~~
- c. Nomor Induk Kependudukan (NIK) : ~~.....2102036910570003.....~~
- d. Kewarganegaraan : ~~.....INDONESIA.....~~
- e. Agama : ~~.....ISLAM.....~~
- f. Pekerjaan : ~~.....KARYAWAN SINASTA.....~~
- g. Alamat tempat tinggal : ~~.....BUKIT SIDOMULYO RT.002 RW.002.....~~
10. Orang tua / Ibu kandung
- a. Nama lengkap : ~~.....SUTIRANI.....~~
- b. Tempat dan tanggal lahir : ~~.....BANGKA 20 SEPTEMBER 1958.....~~
- c. Nomor Induk Kependudukan (NIK) : ~~.....2102036609580003.....~~
- d. Kewarganegaraan : ~~.....INDONESIA.....~~
- e. Agama : ~~.....ISLAM.....~~
- f. Pekerjaan : ~~.....MENGURUS RUMAH TANGGA.....~~
- g. Alamat tempat tinggal : ~~.....BUKIT SIDOMULYO RT.002 RW.002.....~~
11. Status sebelum nikah : ~~.....PERAWAN..... (perawan Janda)~~
- Jika janda
- a. Nama bekas suami : ~~.....~~
- b. Tempat tinggal bekas suami : ~~.....~~
- c. Bukti cerai berupa
- 1) Instansi : ~~.....~~
- 2) Nomor : ~~.....~~
- 3) Tanggal : ~~.....~~
- (Jika janda lebih dari satu kali, data bekas suami lainnya ditulis dalam lembar terpisah)
12. Pernikahan ke : ~~.....1 (SATU).....~~
13. Adakah hubungan nasab, *radla'ah* atau *mushaharah* (semenda) antara dia sendiri dengan :
- a. Calon suami : ~~.....TIDAK ADA.....~~

<p style="text-align: center;">TANDA TERIMA KUTIPAN AKTA NIKAH</p> <p>NO/CR AKTA NIKAH : 0188 009 X 2016</p> <p style="text-align: center;">UNTUK SUAMI</p> <p>Tanggal nikah : 18 OKTOBER 2016 Name suami : ADI MULYADI Name istri : PENI APRIANI Tempat : ADI MULYADI Alamat : KP. SUKARUAS RT.007 RW.001 TASIKMALAYA Nomor KTP(SB/Paspor) : Tanggal : 18 OKTOBER 2016</p> <p style="text-align: right;">Tanda tangan  ADI MULYADI</p> <p style="text-align: center;">) Corel yang tidak perlu</p>	<p style="text-align: center;">KUTIPAN AKTA NIKAH</p> <p>009 X 2016</p> <p style="text-align: center;">UK ISTRI</p> <p>OKTOBER 2016 I-MULYADI NI APRIANI NI APRIANI NI APRIANI (masuk bakim) 1957 (58-Th.) OKTOBER 2016 002</p> <p style="text-align: right;">Tanda tangan </p>										
<p>3. Agama : 6. Pekerjaan : 7. Alamat tempat tinggal : 8. Tanggal surat kuasa : 9. Pejabat KUA yang mengesahkan :</p>											
<p>VI. MAS KAWIN</p> <p>1. Berapa apa dan berapa : SEPERANGKAT ALAT SHOLAT 2. Pembayaran : TUNJAI</p>											
<p>VII. PERJANJIAN PERKAWINAN</p> <p>1. Nomor dan tanggal surat : 2. Isi Perjanjian : 3. Nama Notaris :</p>											
<p>VIII. PPN/Penghulu/Pembantu PPN yang memeriksa :</p> <p>1. Nama : RUDY NARAHAP, SAg 2. Jabatan : KEPALA KUA/PPN 3. KUA Kecamatan : KARMLIN</p>											
<p>Tanda Tangan :</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Calon suami</th> <th style="width: 20%;">Calon istri</th> <th style="width: 20%;">Wali nikah</th> <th style="width: 20%;">Petugas yang memeriksa</th> <th style="width: 20%;">PPN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Calon suami	Calon istri	Wali nikah	Petugas yang memeriksa	PPN					
Calon suami	Calon istri	Wali nikah	Petugas yang memeriksa	PPN							
											
<p>Catatan :</p>											

Lampiran 7: Contoh Sertifikat BP4



**BADAN PENASIHATAN, PEMBINAAN DAN
PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)
KABUPATEN KARIMUN**

SERTIFIKAT
Nomor : 785/BP4.KP.KRM/IX/2016

Ketua Badan Penasihat, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4)
Kabupaten Karimun dengan ini menerangkan :

Nama : TUTIK LESTARI
Tempat/Tanggal Lahir : KARANG ANYAR, 05 JULI 1984
Alamat : JL. BUKIT SENANG KEL. TANJUNG BALAI
KECAMATAN KARIMUN

Dinyatakan LULUS mengikuti KURSUS PRA NIKAH sesuai dengan
Peraturan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ.II/542
Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kursus Pra Nikah yang
diselenggarakan di Karimun pada tanggal 16-17 September 2016 oleh
BP4 Kabupaten Karimun.
Semoga Allah SWT memberikan Hidayah dan Inayah-Nya, sehingga dapat
mewujudkan Keluarga yang Sakinah, Mawaddah Wa Rahmah. Amin....

Karimun, 17 September 2016
Ketua Umum


H. ABDURRAHMAN NURANI



Lampiran 8: Nikah di KUA Kecamatan Gratis

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KARIMUN

**Pastikan Nikah Anda
Tercatat di KUA Kecamatan**

**Nikah di KUA
Gratis**


Di luar KUA bayar 600 ribu rupiah,
dicatatkan langsung ke salah satu Bank

BNI 0346138083	BANK BRI 023001002788304
mandiri 1030006226746	Bank @ BTN 0000000101305556667

SEKSI BIMBINGAN MASYARAKAT ISLAM
KANKEMENAG KAB. KARIMUN

Jl. Jend. Sudirman No. 1 Telp. 0777-700032 Fax 0777-736099
email: debag_karimun@yahoo.co.id - kode pos: 29661
TANJUNG BALAI KARIMUN

Lampiran 9: Banner Kursus Pranikah



**BADAN PENASIHATAN, PEMBINAAN DAN
PELESTARIAN PERKAWINAN (BP4)
KABUPATEN KARIMUN**

**Pastikan Ikut Kursus Pranikah!
Sebelum Melangsungkan Pernikahan**
*(Perdirjen Bimas Islam No. DLN/542 Tahun 2002)
(Surat Edaran Bp4 Pusat No. 059/13-PI/BP4/III/2002)*

Kursus Pranikah:
Peningkatan Pengetahuan, Pemahaman
Dan Keterampilan Tentang
Kehidupan Rumah Tangga
Dan Keluarga Dalam Mewujudkan Keluarga
Yang Sakinah Mawaddah Wa Rahmah

Narasumber:
Kementerian Agama, Konselor Keluarga,
Mediator BKBP/PPA-IBI, SMIKIS,
Psikolog, Tokoh Agama

SEKRETARIAT:
Gedung Jam'iyatul Birri Kemp. Masjid Agung Karimun Lt. II
Jl. Jend. Sudirman Pura Masal
Tanjung Balai Karimun Kode Pos 79631

Lampiran 10: Pengumuman Persyaratan menikah

**KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN KARIMUN
KEPULAUAN RIAU**

PERSYARATAN MENIKAH

SYARAT-SYARAT TAMBAHAN

The notice lists various requirements for marriage, including: 1. Both parties must be Muslim and of legal age. 2. The groom must be a resident of the district. 3. Both parties must be single or widowed. 4. The groom must have sufficient financial resources. 5. The bride must be a virgin. 6. The marriage must be performed in front of a religious leader. 7. The marriage must be registered at the Religious Affairs Office. 8. The marriage must be performed in accordance with Islamic law. 9. The marriage must be performed in the presence of witnesses. 10. The marriage must be performed in the district of Karimun. 11. The marriage must be performed in the district of Karimun. 12. The marriage must be performed in the district of Karimun. 13. The marriage must be performed in the district of Karimun. 14. The marriage must be performed in the district of Karimun. 15. The marriage must be performed in the district of Karimun. 16. The marriage must be performed in the district of Karimun. 17. The marriage must be performed in the district of Karimun. 18. The marriage must be performed in the district of Karimun. 19. The marriage must be performed in the district of Karimun. 20. The marriage must be performed in the district of Karimun.