

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAYANAN
PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN PASIMARANNU KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ZUBAIR NUR

NIM. 016598573

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM ini berjudul : Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber kutipan maupun rujukan telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Makassar, Oktober 2013

Yang menyatakan,



Zubair Nur

NIM 016598573

ABSTRAK

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar

ZUBAIR NUR

Universitas Terbuka

Fenomena yang terjadi di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar, masih banyak ditemukan masyarakat yang sudah berkeluarga tetapi tidak memiliki surat akta nikah terutama di daerah kepulauan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : 1. Faktor kesadaran 2. Faktor aturan 3. Faktor organisasi 4. Faktor pendapatan 5. Faktor kemampuan dan ketrampilan 6. Faktor sarana pelayanan. Pokok perhatian dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam metode penelitian ini akan dibahas lima aspek 1. Desain penelitian, 2. lokasi penelitian, 3. prosedur pengumpulan data, 4. subyek penelitian, 5. metode analisis data. Manfaat pencatatan nikah, 1. mendapat perlindungan hukum, 2. memudahkan urusan perbuatan hukum, 3. legalitas formal pernikahan dihadapan hukum, 4. terjamin keamanannya. Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pencatatan nikah di Kabupaten Kepulauan Selayar belum berjalan dengan baik karena masih banyak warga terutama di Kepulauan yang belum memiliki akta nikah. Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini maka ada beberapa hal yang disarankan. 1. memperbaiki pelayanan pencatatan nikah pada Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, 2. Agar Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar lebih banyak mengadakan sosialisasi tentang pentingnya akta nikah. 3. Agar pemerintah mengangkat tenaga penghulu. 4. Menambah alokasi dana untuk tunjangan para penghulu.

Kata Kunci : Pelayanan dan Pencatatan Nikah

ABSTRACT

Supporting and Inhibiting Factors of Marriage Registration Care For Religion Ministry of District of Selayar Island

ZUBAIR NUR

Universitas Terbuka

The phenomenon that occurred in the District Pasimarannu Selayar Islands District, there are still many people who are married but do not have a marriage certificate letter, especially in the islands. It is caused by several factors, namely: 1. The awareness factor 2. Factor Organizational rules 3. 4. 5. Factors revenue capacity and skills 6. The service facilities. The focus of attention in this study are the factors that affect the marriage registration services at the District Office of Religious Affairs, Ministry of Religious Pasimarannu Islands District Selayar. The aim of research to identify and analyze the factors that affect the marriage registration services at the District Office of Religious Affairs Pasimarannu Selayar Islands District, In this research method will be discussed five aspects 1. Design research, 2. The location of research, data collection. prosedur 3, 4, the subject of research, data analysis. Benefit 5. This method of recording the marriage, one .to get legal protection, 2. facilitate affairs actions the law, 3. legalitas formal wedding before the law, 4. secure safety. Based on the results of the discussion in this study, it can be concluded that the registration of marriage in the District waiter Selayar not worked well because there are many people, especially in the islands that do not have a marriage certificate. Based on the results of the discussion in this research, there are some things that recommended. 1. fixed marriage registration services in Selayar Islands District Religious Affairs, Ministry of Religious 2. so Islands District Selayar hold more dissemination of the importance the government raised energy certificates of marriage. 3. In order for the government raised power prince. 4. increase allocation of funds to support the prince.

Keywords: Services and Registration of Marriage

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT
PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN PASIMARANNU
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN
SELAYAR**

Penyusun TAPM : ZUBAIR NUR

NIM : 016598573

Program Studi : S2 MAPU

Hari/Tanggal : Minggu/ 19 Februari 2017

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Armin, M.Si
NIP. 196511091991031008

Pembimbing II



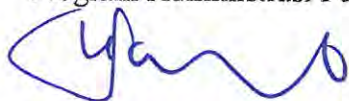
Prof. Dr. IGAK Wardani, M. Sc. Ed.
NIP. 194012311961082001

Penguji Ahli



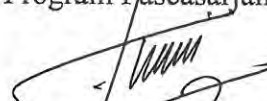
Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S
NIP. 195401191977071001

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

Nama : ZUBAIR NUR
 NIM : 016598573
 Program Studi : S2. MAPU
 Judul TAPM : **FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT
 PELAYANAN PENCATATAN NIKAH PADA KANTOR
 URUSAN AGAMA KECAMATAN PASIMARANNU
 KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN
 SELAYAR**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia penguji TAPM program pascasarjana,
 program studi administrasi publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu/ 19 Februari 2017

Waktu : 8.00 s/d 09.45 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dra. Andi Sylvana, M.Si

Penguji Ahli :

Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S

Pembimbing I :

Prof. Dr. Armin, M.Si

Pembimbing II :

Prof. Dr. IGAK Wardani, M. Sc. Ed.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM). TAPM ini berjudul : ” Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarann Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar”. Suatu penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka (UPBJJ-UT Makassar).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan TAPM ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang langsung maupun yang tidak langsung memberi dukungan bantuan moril, kesempatan dan informasi yang membuat TAPM ini dapat diselesaikan.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Dr. Suciati. M. Sc. Selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si. Selaku pembimbing I dan Prof. Dr. IGAK wardani, M. Sc. Ed selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM.
4. Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik.
5. Andi Sylvana, SE., M.Si. Selaku ketua UPBJJ-UT Makassar
6. Bapak/ibu tutor Program studi Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan
7. H. Nur Aswar Badulu S.Ag, M.Si. Selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, dan Para Kepala KUA, Penghulu, P3N, yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya membantu peneliti saat melakukan penelitian.

8. Istri tercinta, Hadhanah S.Ag dan anak-anak tersayang Nur Wiyata Irna Zubair dan Nur Ameliah Ramadani Zubair yang dengan penuh pengertian dan kesabaran telah mendukung penulis menjalani pendidikan.
9. Teman-teman kuliah Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik angkatan 2011 yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan dukungan selama mengikuti pendidikan.
10. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini.

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

Selayar, Januari 2016

Zubair Nur S.Ag
NIM 016598573

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418

Telp. 021-7415050, Faks. 021-7415588

BIODATA

Nama	: ZUBAIR NUR
N I M	: 016598573
Tempat dan Tanggal Lahir	: HARAPAN, 15/10/1969
Registrasi Pertama	: 2012.1
Alamat Tetap	: JL.KH HAYYUN 93 BENTENG KAB. KEP. SELAYAR Kodepos 92812
Telp/HP	: 081242789492

MAKASSAR, Januari 2016

ZUBAIR NUR

NIM. 016598573

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Desain Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	48
C. Instrumen	49
D. Informan Kunci	50
E. Metode Analisis Data	51
BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN	53
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kab. Kepulauan Selayar	53
B. Hasil Penelitian	60
C. Pembahasan Penelitian	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	93
A. Simpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keluarga merupakan kesatuan sosial terkecil yang dibentuk atas dasar ikatan perkawinan, yang unsur-unsurnya terdiri dari suami, isteri, dan anak-anaknya. Sedangkan sifat-sifat keluarga sebagai suatu kesatuan sosial meliputi rasa cinta dan kasih sayang, ikatan perkawinan, pemilikan harta benda bersama, maupun tempat tinggal bagi seluruh anggota keluarganya. Keluarga merupakan satu unit masyarakat terkecil, masyarakat keluarga yang akan menjelma menjadi suatu masyarakat besar sebagai tulang punggung negara.

Dalam peristiwa perkawinan diperlukan norma hukum dan tata tertib yang mengaturnya. Penerapan norma hukum dalam peristiwa perkawinan terutama diperlukan dalam rangka mengatur hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing anggota keluarga, guna membentuk rumah tangga yang bahagia dan sejahtera.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, merupakan salah satu wujud aturan tata tertib perkawinan yang dimiliki oleh negara Indonesia sebagai bangsa yang berdaulat dan negara hukum, dilengkapi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 yaitu tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dan peraturan-peraturan lainnya mengenai perkawinan, disamping aturan-aturan tata tertib pernikahan lainnya seperti Hukum Adat dan Hukum Agama.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan merumuskan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki

dengan seorang perempuan untuk membentuk rumah tangga atau keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa. Substansi pasal tersebut sangat jelas menunjukkan bahwa perkawinan tidak semata-mata merupakan hubungan perdata saja, tetapi perkawinan bertujuan membentuk rumah tangga atau keluarga yang kekal dan bahagia berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa atau berdasarkan Hukum Agama.

Pengertian perkawinan menurut hukum adat (Soerojo 1988:55) adalah suatu ikatan antara seorang laki-laki dengan seorang wanita untuk membentuk rumah tangga yang dilaksanakan secara adat dengan melibatkan keluarga kedua belah pihak, saudara maupun kerabat. Sedangkan didalam hukum adat Tionghoa tidak ada memberikan pengertian secara gamblang mengenai definisi dari perkawinan. Namun dalam adat Tionghoa itu sendiri, perkawinan merupakan suatu sarana bagi seorang laki-laki dan seorang wanita untuk hidup bersama, membentuk rumah tangga yang bahagia dan mendapatkan keturunan yang pada akhirnya akan meneruskan marga dari sang ayah.

Sejalan dengan perkembangan zaman dengan dinamika yang terus berubah maka banyak sekali perubahan-perubahan yang terjadi, Setiap pernikahan perlu memiliki bukti tertulis dan otentik karena untuk dapat membuktikan identitas seseorang yang pasti dan mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna dapat kita lihat dari akta nikahnya yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan akta tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 pencatatan perkawinan diatur dalam Pasal 2 ayat (2) yang menyatakan: "Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku". Dalam penjelasan pasal demi

pasal, tidak ada penjelasannya, tetapi dalam penjelasan umum angka 4 huruf b dijelaskan sebagai berikut: "... dan di samping itu tiap-tiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan perkawinan adalah sama halnya dengan pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, misalnya kelahiran, kematian yang dinyatakan dalam surat-surat keterangan suatu akte yang juga dimuat dalam daftar pencatatan". Bagaimana prosedur perkawinan, proses pencatatannya dan pemuatannya dalam Akta Perkawinan diatur lebih lanjut dalam Pasal 2 sampai Pasal 13 PP No. 9 Tahun 1975.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai sebuah institusi publik yang dikelola oleh pemerintah dalam hal kepengurusan surat nikah, membentuk kelompok fasilitator yang mempunyai tugas mengantarkan dan memberikan keterangan seputar berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA. Fasilitator tersebut direkrut dari para tokoh agama dalam suatu wilayah Kelurahan yang memiliki kemampuan menjelaskan berbagai hal tentang keagamaan. Fasilitator tersebut kemudian dikenal dengan istilah Pembantu Penghulu. Pembantu penghulu dalam sistem pelayanan publik, adalah seseorang yang memiliki kapabilitas dan kredibilitas yang baik serta mempunyai jiwa sosial yang tinggi. Tanpa kemampuan dan tipologi yang demikian yang harus dimiliki oleh pembantu penghulu, maka tidak mungkin pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.

Dengan adanya Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah, Peraturan Menteri Agama RI No. 71 Tahun 2009 Tentang

Pengelolaan Biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk, Peraturan Dirjen Bimas Islam Nomor D.J.II/491 Tahun 2009 tentang Kursus Calon Pengantin; Instruksi Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2004 ttg Peningkatan Pelayanan Pernikahan pada KUA Kecamatan dan Keputusan Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 233 Tahun 2007 Tentang Larangan Melakukan Pungutan Tambahan Biaya Pencatatan Nikah & Rujuk di Luar Balai Nikah. Sehingga kendala teknis mengenai pembayaran sudah dapat diatasi dan diminimalisasi.

Adapun tugas pokok dan fungsi pembantu penghulu dalam Keputusan Menteri Agama 477/2004 tersebut diuraikan bahwa pembantu penghulu dapat membantu mengantar anggota masyarakat di wilayahnya yang berkepentingan dengan KUA Kecamatan yang mewilayahi dalam hal pemeriksaan nikah dan atau rujuk serta mencatat kehendak nikah dan atau rujuk tersebut dalam buku administrasinya. Oleh karena itu berdasarkan tugas pokok tersebut, maka fungsi pembantu penghulu dalam pengertian sempit hanya berfungsi sebagai pengantar warga masyarakat yang berkepentingan dengan KUA Kecamatan, namun tentu saja fungsi tersebut bila dilihat dari sudut kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan KUA Kecamatan. Akan tetapi bagi KUA pembantu penghulu juga difungsikan untuk membantu KUA Kecamatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, diantaranya adalah dalam pembangunan di bidang agama, pembinaan kehidupan beragama, penyuluhan agama, pembinaan keluarga sakinah, pembinaan ibadah sosial, pembinaan kemitraan ummat, pembinaan zakat, wakaf, haji dan lain-lain. Oleh karena itu dalam perspektif KUA Kecamatan pembantu penghulu mempunyai fungsi yang

sangat strategis dalam membantu mengoperasionalkan berbagai program kerja KUA Kecamatan sehingga dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

Untuk meningkatkan pelayanan di KUA kecamatan, langkah-langkah Bimas Islam untuk mengatasi dan meningkatkan pelayanan di KUA adalah Melalui pengawasan internal lewat Inspektorat Jenderal Kemenag khususnya terhadap pungutan di luar biaya resmi. Terhadap yang nyata-nyata melakukan pelanggaran telah dilakukan penindakan, sosialisasi ketentuan pencatatan perkawinan melalui berbagai forum pertemuan kordinasi melalui Kanwil Propinsi dan sosialisasi ketentuan pencatatan perkawinan melalui berbagai forum pertemuan kordinasi melalui Kanwil Propinsi antara lain: bantuan harus jelas untuk menunjang KUA menjalankan tugas dan fungsinya, yakni: mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, ibadah sosial, pengembangan keluarga sakinah dan kependudukan

Akan tetapi permasalahan yang terjadi di KUA adalah, biaya nikah melebihi tarif yang ditentukan, Alasannya pernikahan dilakukan diluar jam kantor dan diluar kantor, atau biasanya hari libur (akhir pekan) Akibatnya pegawai KUA harus bekerja diluar jam kantor, dan diperlukannya biaya tambahan berupa uang transportasi untuk sampai ke tempat pernikahan, biaya operasional KUA hanya Rp. 2.000.000, yang tidak mencukupi hal tersebut mengakibatkan besaran biaya pencatatan nikah bervariasi oleh karenanya hal tersebutlah yang membuat KUA dianggap telah melakukan pungutan liar. Akibatnya permasalahan yang timbul menjadi masyarakat terbebani biaya pencatatan pernikahan yang mahal, banyak masyarakat yang tidak mencatatkan pernikahannya, hal ini dikonfirmasi dengan banyaknya pernikahan massal / bedolan dan bisa jadi mengakibatkan pernikahan sirri yang kita ketahui banyak menimbulkan efek negatif.

Fenomena yang terjadi di kabupaten kepulauan Selayar, masih banyak ditemukan masyarakat yang sudah berumah tangga tetapi tidak memiliki surat akta nikah terutama di daerah pulau. Hal ini disebabkan karena keterbatasan sarana-prasarana menuju lokasi, kurangnya personil penghulu yang hanya berjumlah 3 orang untuk seluruh wilayah di Kepulauan Selayar serta jarak antar pulau yang satu dengan yang lain berjauhan seperti pulau Lambego dengan Kantor Balai Nikah Kecamatan Pasimarannu berjarak 2 mil belum lagi dengan biaya operasional untuk melakukan pencatatan nikah di kantor KUA Pasimarannu berkisar sebanyak 800.000 belum lagi ditambah dengan biaya pendaftaran sesuai dengan UU sebanyak 600.000. Masyarakat pada umumnya belum begitu memahami arti pentingnya akta nikah, nanti ada yang dia urus baru sadar bahwa akta Nikah itu penting seperti: mengambil uang di bank, mau naik haji, anak mau sekolah dan butuh akta kelahiran, mereka baru sadar bahwa syarat untuk mengambil akta kelahiran adalah nanti ada akta Nikah.

Permasalahan yang lain adalah banyak masyarakat yang tidak tercatat pernikahannya. Karena kelalalian kepala KUA yang lalu dan masyarakat juga tidak mau pusing tentang masalah ini. Tetapi sekarang lain masalahnya setelah masyarakat mampu menunaikan ibadah haji maka mereka butuh akta nikah. Masyarakat pinggiran cenderung tidak mencatatkan pernikahannya. Karena mereka ingin jalan pintas, karena menganggap pencatatan itu jalurnya berbelit-belit administrasi harus melalui RT, RW, Kepada lingkungan (pengantar) lurah kemudian puskesmas, terakhir KUA sedang mereka tidak punya uang.

Sejak tanggal 14 Agustus 2007 Keputusan Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 233 Tahun 2007, semua Kepala KUA

Kecamatan. Semua Pencatatan Nikah Rujuk, Penghulu & Pembantu Penghulu/Pembantu PPN, dilarang melakukan pungutan apapun diluar ketentuan tarif pencatatan Nikah Rujuk yang ditetapkan dalam PP No. 47 Tahun 2004. Jadi hal mengenai tarif bukanlah menjadi kendala dalam pengurusan akta nikah. Dengan berbagai permasalahan yang ditemui sehingga pelayanan publik terhadap pencatatan nikah menjadi terhambat dan dibutuhkan upaya pemerintah untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian mengenai " Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka masalah pokok yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah pada kantor urusan agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Faktor-faktor apa yang menghambat dan mendukung Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan nikah pada kantor urusan agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah untuk :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan kajian dalam rangka pelayanan publik terhadap pencatatan nikah.
- b. Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik tentang pelayanan publik terhadap pencatatan nikah.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil studi ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah.
- b. Menambah khasanah keilmuan khususnya Administrasi Publik, yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan nikah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan dalam kajian pustaka meliputi 3 aspek. Pertama Kajian teori, Kedua penelitian terdahulu, Ketiga kerangka pemikiran, Keempat Defenisi operasional. Lebih lanjut aspek ini akan diuraikan sebagai berikut :

A. Kajian Teori

Dalam kajian teori ini akan dibahas lima aspek yaitu pertama pelayanan publik. kedua penyelenggaraan pelayanan publik ketiga manajemen pelayanan publik. keempat konsep kualitas pelayanan publik. kelima konsep pencatatan Nikah dan kelima aspek ini akan diuraikan lebih lanjut.

1. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service" A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk

membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan merupakan kegiatan yang telah didelegasikan kepada sejumlah komponen yang secara terlibat secara langsung dalam kegiatan tersebut.

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) yaitu : "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki".

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu". Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "Front Office". Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di "Back Office" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai ? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran. Pelayanan yang diberikan juga harus mendekati birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang

kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah

2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi agar berhasil sesuai yang diharapkan, dengan syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat dan jelas sehingga memuaskan bagi yang memperoleh penjelasan.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah

2) Layanan dengan tulisan

Layanan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi

melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar gampang berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
 - b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
 - c) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun yang memerlukan pelayanan.
 - d) Menuntun orang ke arah yang tepat.
- 3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan lisan dan perbuatan sering digabung. Hal ini disebabkan karena pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik khususnya pada kantor pelayanan pencatatan nikah di kecamatan pasimarannu kabupaten kepulauan selayar terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pencatatan nikah antara lain : SDM, Fasilitas/sarana & prasarana, Ekonomi, Jarak antar desa, penghulu, dan masyarakat.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

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 diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan."

Kep. MENPAN No. 63 Th 2003 :VB, meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan waktu.
 - b. Waktu Penyelesaian
Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan hams ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman

dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ataustakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan;

- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan extern;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan untuk membangun komitmen

mencapai tujuan bersama yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya melibatkan masyarakat/ *stakeholder*, dan pelaksanaannya tidak bersifat formalitas.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : "Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang."

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan

prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan.. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan yang bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah a) pembagian kerja yang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sistem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas,

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak, dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga,

adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran

paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 1995: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya

Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai "manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada

terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani."

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni : (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

1) Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

2) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak hams dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan

(gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, mpa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

3) Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. bersangkutan.

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut A. S. Moenir (1995: 164- 185) antara lain ialah :

a. Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.

b. Menetapkan cara yang tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas- tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar- benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, A. S. Moenir (1995: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain:

- 1) Manajemen dengan sasaran (Management by Objective= MBO) Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.
- 2) Manajemen hasil (Management by Result= MBR) Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result).
- 3) Manajemen dengan system (Management by system= MBS) Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses)
- 4) Manajemen dengan motivasi (Management by Motivation) Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

5) Manajemen dengan pengecualian (Management by Exception= MBE)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE.

c. Melaksanakan pekerjaan

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

d. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur- unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian. Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas

pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

- e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan melalui sistem lapangan dan pengamatan di lapangan. Cara lain yang dapat ditempuh untuk evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan umum antara lain : menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain (Fandy Tjiptono 2002):

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan,
- b. Kecocokan untuk pemakaian,
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan,
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.

Selain itu adapun pengertian kualitas menurut beberapa ahli antara lain yaitu :

Menurut Juran (1962) " Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya". Sedangkan menurut Feigenbaum (1991) : "Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan."

Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Joseph M dalam Tjiptono, Fandy (2002) mengatakan bahwa: “ Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing. Serta mengartikan kualitas sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus”.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff mendefinisikan kualitas pelayanan adalah: “ Penyesuaian terhadap perincian- perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Harbani Pasolong,2007)

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri- ciri seperti ; tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha atau pemberian pelayanan prima.

Dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan muda dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam 3 hal:

- 1) Persyaratan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam mem berikan pelayanan
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembiayaan

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tuju bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi.

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara disiplin, sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

i. Kemudahan akses

Dalam hal ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir dan toilet.

k. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan

merata. Pelayanan tidak membedakan yang miskin atau kaya, laki- laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan serta tidak diskriminasi.

Selain itu menurut Kotler (2000) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu :

- a. Keandalan (*Reliability*); yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*); yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
- c. Keyakinan (*Assurance*); yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- d. Perhatian (*Emphaty*); yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangible*); yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Sinambela dkk (2010) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan,

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Berdasarkan pendapat di atas maka penelitian ini didasarkan pada kualitas pelayanan internal dan pelayanan eksternal dari perspektif pelanggan/masyarakat. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk

memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani Pasolong, 2007:133).

Pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasan dari objek atau masyarakat. Akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme dan demokratis seperti yang disebutkan oleh World Bank, UNDP, United Nations dan beberapa lembaga internasional lainnya.

Menurut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam menciptakan kualitas pelayanan publik maka birokrasi publik harus memenuhi prinsip-prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik yakni :

- a. Menetapkan standar pelayanan. Standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.

- b. Terbuka terhadap kritik atau saran serta keluhan dan menyediakan seluruh informasi secara proaktif pada masyarakat.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit- unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat.
- e. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien, efektif dan ekonomis.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdapat prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid serta reliable sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status dari masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- m. Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang dapat diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam Umar (2002) menyatakan ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan pendapat manajemen

Kesenjangan ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen. Contohnya, pimpinan rumah sakit mengira pasien menghendaki makanan yang lezat, padahal sebetulnya pasien lebih menganggap penting perawat yang tanggap dan cekatan.

b. Kesenjangan antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa

Kesenjangan ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standardisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas. Contohnya, pimpinan rumah sakit memberikan instruksi kepada perawat agar memberikan pelayanan dengan

cepat tetapi tidak menentukan standar waktu yang spesifik dan konkrit mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan (1 jam atau 2 jam, dan seterusnya).

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan jasa yang disajikan

Kesenjangan ini biasanya muncul pada jasa yang sistim penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (overload), ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

d. Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa.

Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini. Contoh: di dalam brosur dinyatakan tersedia kamar hotel yang mewah, bersih, dan rapi, tetapi kenyataannya kamar tidak bersih dan rapi. Kesenjangan ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komunikasi antara penyedia dengan pembeli jasa serta adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

e. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima

Kesenjangan ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja/prestasi perusahaan. Sebagai contoh, dokter merasa perlu sering-sering mengunjungi pasiennya karena perlu memperhatikan pasien dengan baik, tetapi pasien wanita (muda dan cantik) mungkin mempunyai persepsi bahwa dokter sedang menaksirnya.

Untuk menangani kelima gap yang terjadi ini, selanjutnya Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

1. Tangibles (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (Kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sipat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan

keraguan.

5. Empathi (empati), sikap tegas tapi punya perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5. Konsep Pencatatan Nikah

Perkawinan dalam bahasa Arab ialah nikah. Menurut syara', hakekat nikah itu adalah aqod antara calon laki isteri untuk membolehkan keduanya bergaul sebagai suami isteri. Firman Allah artinya : "Nikahilah mereka itu dengan izin keluarganya". Yakni hendaklah aqadkan nikah mereka itu dengan izin keluarganya. Dalam pada itu ada juga yang mengartikan nikah itu adalah bersetubuh sebagai arti kata kiasan (majaz) seperti sabda Nabi Muhammad S.A.W : Artinya : Dikutuki Allah orang yang bernikah (bersetubuh) dengan tangannya (onani). Dengan keterangan itu nyatalah, bahwa arti nikah ada dua : berkawin dan bersetubuh.

Tujuan perkawinan adalah berdasarkan atas :

- a. Firman Allah :

Artinya : Hendaklah kamu nikahi yang baik bagimu diantara wanita.

- b. Sabda Nabi Muhammad S.A.W.

Artinya : Hai sekalian pemuda, siapa yang sanggup bersetubuh (karena ada belanja nikah), hendaklah berkawin.

Maka nyatalah bahwa Islam dan Rosul-Nya menganjurkan perkawinan, sebab itu orang Islam melakukan perkawinan karena mengikuti perintah Allah.

- c. Firman Allah :

Artinya : Dan diantara keterangan-Nya, bahwa Ia (Allah) menjadikan isteri

bagimu dari bangsamu, supaya boleh kamu tinggal dengan damai bersama dia serta menjadikan berkasih-sayang dan cinta mencintai diantara kamu. Sungguh yang demikian menjadi ayat bagi kaum yang berfikir.

Menurut keterangan ayat ini nyatalah tujuan perkawinan, supaya kedua suami isteri tinggal di rumah dengan damai serta cinta mencintai antara satu dengan yang lain. Perkawinan yang tidak dapat mendirikan rumah tangga dengan damai dan berkasih-sayang serta cinta mencintai antara kedua suami isteri, maka telah terjatuh dari tujuan perkawinan yang sebenarnya.

Dalam Hadits Tirmidzy dari Abu Hurairah, pernah Rosululloh S.A.W bersabda : yang artinya : "Tiga golongan yang berhak ditolong oleh Allah : Pejuang dijalan Allah, Mukotib (budak yang membeli dirinya dari tuannya) yang mau melunasi pembayarannya dan orang yang menikah karena mau menjauhkan diri dari yang haram".

Pernikahan atau perkawinan dalam pandangan Islam bukan hanya merupakan bentuk formalisasi hubungan suami-isteri atau pemenuhan kebutuhan fitrah insani semata, tetapi jauh lebih dari itu merupakan amal ibadah yang disyari'atkan. Nikah didefinisikan : "Suatu aqod yang menghalakan hubungan seksual antara suami dan isteri, dan yang menimbulkan hak dan kewajiban antara keduanya.

Pernikahan merupakan 'aqd al Tamlik, dapat juga diartikan 'aqd al ibahah, pernikahan diartikan sebagai membolehkan melakukan hubungan seksual antara suami dan isteri tanpa ada kepemilikan secara penuh.

Dikatakan sebagai ibadah karena secara jelas Allah dan Rasul-Nya mensyari'atkan nikah sebagai perintah yang harus dilaksanakan seperti termaktub dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah :

- a. Surat Al Maidah ayat (3) memerintahkan : "Maka kawinilah olehmu perempuan-perempuan yang baik bagimu, dua, tiga, atau empat."
- b. Surat Al Maidah ayat (1) "Hai sekalian manusia, bertaqwalah kepada Rabbmu yang telah menciptakanmu dan menjadikan isteri dari padanya, dan dari pada keduanya berkembang biak laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah yang kamu saling meminta dengan nama-Nya dan takutlah kan memutuskan silaturahmi".

Lebih tegas lagi diperintahkan oleh Rosululloh S.A.W kepada kaum muda yang sudah memiliki kesiapan, hendaknya segera menikah tanpa harus banyak berpikir dan menunggu-nunggu, karena nikah itu perbuatan yang mulia dan disukai oleh Al-Khaliq. Bahkan beliau mengingatkan amal yang terpuji ini merupakan sebagian dari kesempurnaan pelaksanaan agama. Jadi barang siapa yang belum menunaikan nikah berarti ia belum mampu melaksanakan agama secara sempurna.

Agama Islam mensyari'atkan perkawinan dengan tujuan-tujuan tertentu antara lain ialah :

- a. Untuk melanjutkan keturunan.
- b. Untuk menjaga diri dari perbuatan-perbuatan maksiat.
- c. Menimbulkan rasa cinta kasih sayang.

- d. Untuk menghormati sunnah Rosul.
- e. Untuk membersihkan keturunan.

Keturunan adalah penting dalam rangka pembentukan umat Islam yaitu umat yang menjauhkan diri dari perbuatan-perbuatan maksiat yang dilarang oleh agama, dan mengamalkan syari'at Islam dengan memupuk rasa kasih sayang didalam semua anggota keluarga dalam lingkup lebih luas juga akan dapat menimbulkan kedamaian didalam masyarakat yang didasarkan pada rasa cinta kasih terhadap sesama. Dengan melakukan perkawinan juga berarti bahwa seorang muslim telah mengikuti dan menghormati sunnah Rosulnya, dan melalui perkawinan akan dapat membuat terang keturunan, siapa anak siapa dan keturunan siapa, sehingga tidak akan ada orang-orang yang tidak jelas asal-usulnya.

Pada waktu sekarang, peraturan yang mengatur tentang perkawinan sudah ada, apalagi perkawinan menurut hukum Islam telah mengalami perkembangan yang begitu pesat. Untuk memelihara dan melindungi keluarga serta meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan keluarga tersebut disusunlah undang-undang yang mengatur perkawinan dan keluarga. Adapun instansi pemerintah yang menangani masalah perkawinan menurut hukum Islam yaitu Departemen Agama yang pada tingkat kecamatan pelaksanaannya dilakukan oleh Kantor Urusan Agama, sedangkan masalah perceraian dilaksanakan oleh Pengadilan Agama yang kedudukannya sama dengan Pengadilan Negeri.

Mengenai pengaturan yang mengatur tentang perkawinan di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Hindia Belanda (sebelum RI merdeka).

peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Hindia Belanda tersebut, yaitu:

- 1) Penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No. 23 (Stb. 1989 No.158)60 telah mengeluarkan tentang peraturan perkawinan Campuran (Regeling Op de Gemengde Huwelijken) yang dalam perjalanan sejarahnya telah dirubah dan ditambah dengan beberapa perubahan dan tambahan melalui beberapa peraturan yang dimuat dalam Staatsblads (Lembaran Negara Hindia Belanda). Pasal 1 dari Regeling Op de Gemengde Huwelijken (GHR) itu menyatakan bahwa, "Yang dinamakan perkawinan campuran ialah perkawinan antara orang-orang yang di Indonesia tunduk kepada hukum-hukum yang berlainan".
- 2) Huwelijksordonantie S. 1929 No. 348 jo.S, 1931 No. 467, Vorstenlandsche Huwelijksordonantie S. 1933 No. 98 dan Huwelijksordonantie Buitengewesten S. 1932 No. 482 tentang peraturan nikah, talak dan rujuk

b. Peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia (sesudah RI merdeka)

- 1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk.

Dalam Pasal 1 disebutkan :

Ayat (1) : Nikah yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut nikah, diawasi oleh Pegawai Pencatat Nikah yang diangkat oleh Menteri Agama atau oleh pegawai yang ditunjuk olehnya.

Talak dan Rujuk yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut talak dan rujuk, diberitahukan kepada Pegawai Pencatat Nikah.

Ayat (2) : Yang berhak melakukan pengawasan atas nikah dan menerima pemberitahuan tentang talak dan rujuk hanya pegawai Departemen Agama, yang diangkat oleh Menteri Agama atau oleh pegawai yang ditunjuk olehnya.

2) Ayat (3) : Bila pegawai itu tidak ada atau berhalangan maka pekerjaan itu dilakukan oleh orang yang ditunjuk sebagai wakilnya oleh Kepala Jawatan Agama Daerah.

- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1954 tentang penetapan berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Tanggal 21 Nopember 1946 Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk diseluruh daerah luar Jawa dan Madura.
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Dalam Pasal 1 disebutkan : Ayat (1) : Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal Ketuhanan Yang Maha Esa.

Dalam Pasal 2 disebutkan :

Ayat (1) : Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu.

Ayat (2) : Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- e. Disahkannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 9 Tahun 1975, dan untuk lingkup yang terbatas, PP Nomor 10 Tahun 1983, tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil, membawa nuansa baru dalam pemikiran hukum di Indonesia yang di dalam kitab-kitab fiqh belum dibicarakan, atau dalam hal-hal tertentu belum ada penegasan secara eksplisit.
- f. Kemudian pada akhir tahun 1989 juga disusul dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. UU yang terdiri dari tujuh bab dan 108 pasal ini memang lebih banyak mengatur tentang keberadaan Pengadilan Agama, Susunan, Kekuasaan, dan Hukum Acara ini, sejauh hukum materilnya masih mengacu kepada kitab-kitab fiqh tertentu yang dipandang *mu'tabaroh*, dan kepada UU Perkawinan serta peraturan organik dibawahnya. Tahun 1991 ditetapkan Kompilasi Hukum Islam, dan disebarluaskan melalui Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991 sebagai sebuah konsensus ulama, yang disepakati sebagai landasan hukum yang kokoh dan mandiri bagi keberadaan lembaga Peradilan Agama.
- g. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1991 Penyebarluasan Kompilasi Hukum Islam yang terdiri dari :
- Buku I tentang Hukum Perkawinan;
 - Buku II tentang kewarisan;
 - Buku III tentang Hukum Perkawinan;
- h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

- i. Peraturan Menteri Agama Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 2 Tahun 1987 tentang Wali Hakim. Pasal 1 huruf b Wali hakim adalah pejabat yang ditunjuk oleh Menteri Agama atau pejabat yang ditunjuk olehnya untuk bertindak sebagai Wali Nikah bagi calon mempelai wanita yang tidak mempunyai Wali.
- j. Peraturan Menteri Agama republik Indonesia Nomor : 2 Tahun 1989 tentang Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (Pembantu PPN).
- k. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 2 Tahun 1990 tentang Kewajiban Pegawai Pencatat Nikah. Dalam pasal 45 disebutkan : PPN yang melalaikan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan ini atau melakukan perbuatan yang mencemarkan martabat PPN atau menghilangkan kepercayaan masyarakat baik di dalam maupun di luar jabatannya, dikenakan hukuman administrasi atau hukuman sebagaimana diatur dalam Undangundang Nomor : 22 Tahun 1946 juncto pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor : 9 Tahun 1975.
- l. Surat Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor : 16 Tahun 1992 Tentang Pedoman Pengelolaan Biaya Nikah dan Rujuk Bagi Umat Islam.
- m. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, Tentang Pelaksanaan Instruksi Presiden Republik Indonesia No 1 Tahun 1991 Tanggal 10 Juni 1991.
- n. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007, Tanggal 25 Juni 2007 ,Tentang Pencatatan Nikah

6. Kantor Urusan Agama

KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis Ditjen Bimas Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibidang Urusan Agama Islam Jumlah KUA di Indonesia KMA sampai saat ini sebanyak 5.382 KUA; Jumlah KUA di Sulsel berdasarkan KMA

sampai saat ini sebanyak 264 KUA dari jml 503 Kec.yg ada, Pegawainya PNS 725 org, Honor 1.181 org. Saat ini KUA didukung oleh sebanyak 16.634 orang pegawai seluruh Indonesia (rata-rata per KUA tidak sampai tiga orang). di Sulsel sebanyak 755 Orang PNS dan Honor sebanyak 10000 orang. Dari jumlah itu, 5.773 orang adalah pegawai pemegang jabatan fungsional penghulu, di Sulsel penghulu 105 orang

Tugas dan fungsi KUA adalah :

- a) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b) Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA;
- c) Pelaksanaan Tata Usaha dan rumah tangga KUA;
- d) Pelayanan bimbingan Keluarga sakinah;
- e) Pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f) Pelayanan bimbingan pembinaan syariah; serta
- g) Penyelenggaraan fungsi lain dibidang agama islam yang ditugaskan oleh Kepala Kankemenag Kabupaten/Kota.

Jenis pelayanan KUA adalah:

- a) Administrasi (Pendaftaran, Pengesahan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk)
- b) Pendaftaran dan Penerbitan Akte Ikrar Wakaf
- c) Pembinaan Keluarga Sakinah
- d) Pembinaan Kemasjidan,
- e) Pembinaan syariah,

- f) Pembinaan Pangan Halal,
- g) Pembinaan Zakat,
- h) Pembinaan wakaf,
- i) Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji

B. Penelitian Terdahulu

1. Juanda (2011), Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan dalam Pelayanan Nikah. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis Kinerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Setatan Kabupaten Kapuas Hulu dalam Pelayanan Nikah ditinjau dari dimensi kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan, mutu produk, tingkat professional, tertib administrasi manajemen, dan sarana/fasilitas. Teknik dan alat pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan observasi yang ditujukan kepada informan guna mendapatkan data yang diperlukan. Dalam pengolaan data menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian mengungkap bahwa Pelayanan Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Putussibau Selatan ternyata belum memuaskan. Belum memuaskannya pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur masih melihat siapa yang dilayani, mekanisme dan penyelesaian pelayanan tidak pasti, biaya peJayanan melebihi biaya yang telah ditetapkan, dan berbagai faktor yang mempengaruhinya yaitu: belum dimilikinya fasilitas dan sarana yang mendukung, yaitu antara lain papan informasi atau papan pengumuman, telepon dan kurangnya sosialisasi

yang berakibat masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan serta kemampuan dan jumlah sumber daya manusia masih kurang, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.

2. Hijriani, Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala dan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara sedangkan informan lainnya adalah masyarakat atau calon pengantin di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara ini sudah cukup baik, meskipun begitu di sisi lain untuk lebih menunjang dan mendukung implementasi pelayanan pencatatan pernikahan harus ditunjang dengan kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan pencatatan pernikahan dan kejelasan tentang

biaya yang harus dikeluarkan oleh calon pengantin untuk melaksanakan proses akad nikah di dalam maupun di luar Kantor Urusan Agama (KUA), selain itu faktor kedisiplinan pegawai dan faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai juga harus diperbaiki agar implementasi pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi lebih optimal dan tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana

C. Kerangka Pemikiran

Pegawai Pencatat Nikah (PPN) disamping mempunyai tugas untuk melakukan pencatatan nikah, juga dituntut untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul mengenai perkara-perkara yang berhubungan dengan keabsahan pernikahan, baik itu menyangkut permasalahan wali, calon pengantin maupun syarat-syarat lain. Pegawai Pencatat Nikah (PPN) adalah pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.

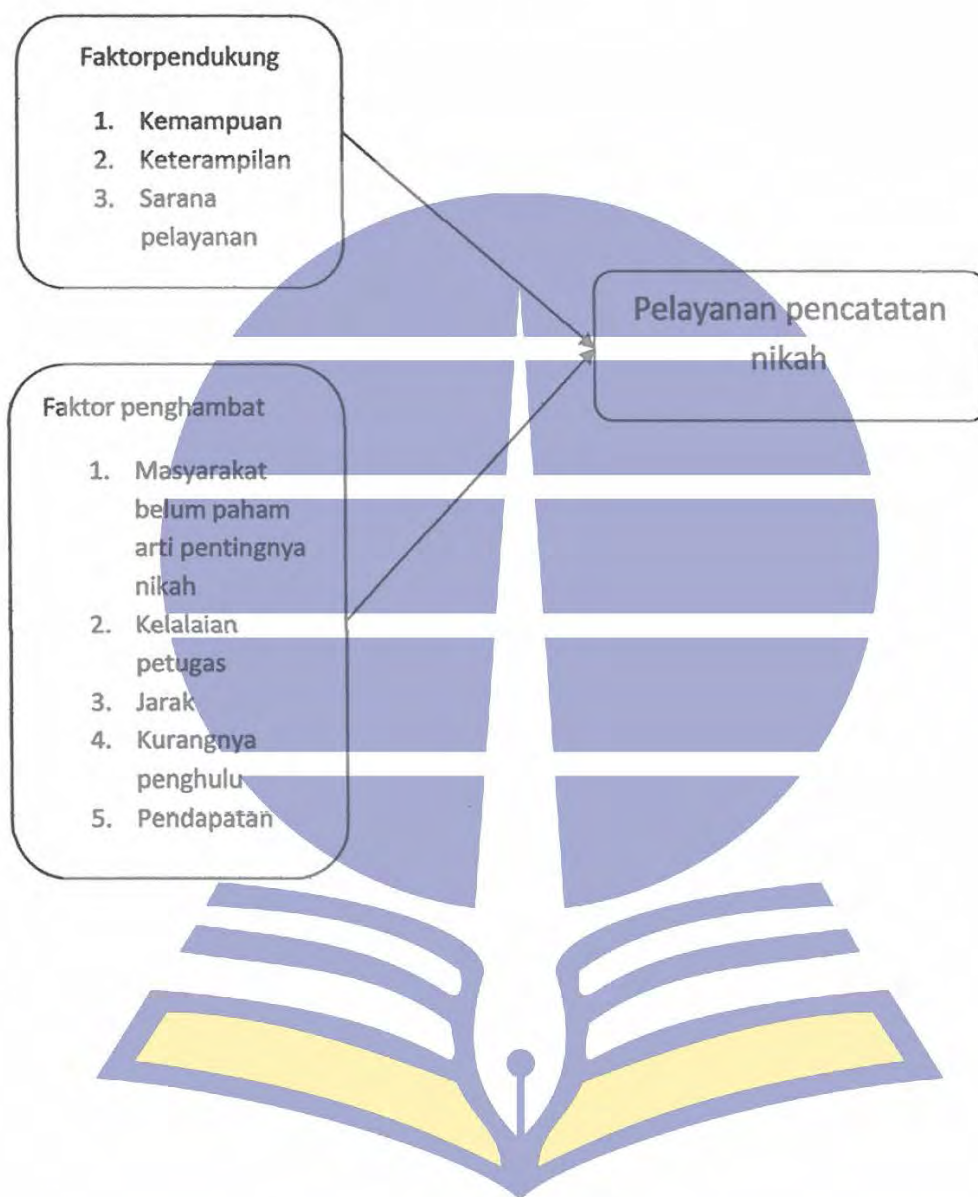
Pernikahan merupakan suatu peristiwa bersejarah dalam kehidupan seseorang dalam membangun rumah tangga, yang dibuktikan dengan kutipan akta nikah atau disebut juga dengan buku nikah. Buku nikah adalah bukti autentik tentang pencatatan nikah seorang laki-laki dengan seorang wanita dihadapan pegawai pengawas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

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu: Untuk menggambarkan Pelayanan Pencatatan Nikah Pada KUA Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, maka Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai upaya peningkatan kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Ukuran menentukan kualitas pelayan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar maka digunakan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithml (Harbani Pasolong 2007:135) dimana untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan digunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan segera memuaskan).
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), mencakup, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sipat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini akan dibahas lima aspek yaitu 1. Desain penelitian 2. Lokasi penelitian. 3. instrument penelitian. 4. Informankunci. 5. analisis data. Dan kelima aspek ini akan diuraikan lebih lanjut.

A. Desain Penelitian

Suatu penelitian agar berhasil dengan baik diperlukan suatu desain yang tepat. Desain yang dipergunakan untuk menyelesaikan suatu masalah penelitian harus disesuaikan dengan tujuan dan maksud dari penelitian. Menurut Suryabrata (2000) "desain penelitian dipengaruhi oleh variabel-variabel penelitian yang telah diidentifikasi". Dalam menentukan desain penelitian yang akan digunakan perlu diperhatikan bahwa seluruh komponen penelitian itu harus terjalin secara serasi dan tertib.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah desain penelitian deskriptif kualitatif untuk mendapatkan data yang real sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. , menurut Nasution (1995) bahwa penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang-orang dalam lingkungan mereka berinteraksi dengan mereka. Sementara itu, Bogdan Taylor seperti dikutip Moleong (1990) menjelaskan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau kesan dari orang orang dan perilaku yang dapat diamati. Bertolak dari berbagai pandangan tersebut di atas maka metode kualitatif pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama dengan titik pandang yang menggambarkan bahwa pendekatan metode kualitatif tersebut adalah berbentuk deskriptif.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif untuk menghadirkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari informan tentang perilaku yang diamati melalui wawancara dan observasi. Analisis deskriptif tersebut akan menguraikan serta menghubungkan antar hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan catatan lapangan sebagai hasil observasi. Antara apa yang dilihat dan apa yang didengar, diurai secara cermat dalam kata-kata sehingga dapat membangun konsep yang lebih bermakna, dalam mengkaji permasalahan penelitian. Alasan menggunakan rancangan penelitian deskriptif dalam penelitian ini dianggap sesuai dalam menjelaskan masalah yang berkaitan dengan faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di KUA kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar. peneliti tertarik untuk menjadikan KUA kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KUA Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan ujung tombak terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis dan berperan dalam memberikan pelayanan dimana akta nikah ini merupakan berkas yang sangat penting bagi setiap pasangan suami dan istri karena merupakan simbol pengakuan akan keberadaan dan jaminan terhadap hak-haknya sebagai

warga negara. Mengingat pentingnya akta nikah bagi setiap pasangan, maka sudah seharusnya pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dan aparaturnya Kantor Kementerian Agama pada khususnya memberikan perhatian terhadap tersedianya pelayanan yang berkualitas dalam pengurusan akta nikah

C. Instrumen Penelitian

Suatu penelitian memerlukan adanya teknik dan instrumen pengumpulan data guna mengumpulkan dan memperoleh data yang diperlukan. Menurut Ali (2001:35): Berdasarkan jenis perolehannya data terdiri dari data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang tersedia dan diperoleh sebagai hasil pengolahan data primer atau data menyangkut keadaan sesungguhnya dari sesuatu kondisi. Sedangkan data primer adalah data pokok yang diperoleh melalui alat pengumpul data seperti observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini guna memperoleh data yang akurat dan berkualitas, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi Menurut Kriyantono (2008:106) mengatakan bahwa metode Observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tertentu. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Khususnya pada kantor urusan agama kecamatan pasimarannu meliputi pelayanan pencatatan nikah yang diberikan kepada masyarakat yang dilaksanakan selama 3 bulan
2. Wawancara. Moleong (2005:186) menyatakan wawancara merupakan percakapan oleh dua pihak yaitu orang yang mewawancarai yang

mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Adapun pihak yang diwawancarai adalah kepala KUA, pegawai KUA, masyarakat, P3N.

3. Studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen tertulis yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Meliputi kajian-kajian teori para ahli yang relevan dengan penelitian, dokumen pencatatan nikah untuk mendapatkan informasi tentang standar pelayanan pencatatan nikah

D. Informan Kunci

Menurut Arikunto (2001:114) "Informan kunci adalah sumber data dalam penelitian darimana data dapat diperoleh". Dari pendapat tersebut, adapun yang menjadi Informan kunci penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, dalam hal ini di wakili oleh Kasubag Tata Usaha Kementrian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar. Penentuan ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar agar data yang didapatkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah yang diketahui secara pasti oleh kepala kantor mauapun kasubag tata usaja kementerian agama kabupaten kepulauan selayar .
2. Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu, Pegawai pengawas nikah atau penghulu atau Pencatat Nikah (Pembantu PPN) di KUA Kecamatan Pasimarannu pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar

3. **Warga masyarakat.** Klasifikasi warga masyarakat tersebut adalah mereka yang mendapatkan pelayanan tentang Pencatatan Nikah Pada Kantor KUA Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar Kabupaten Kepulauan Selayar yang dilakukan secara purposif (*purposive sampling*). Arikunto, (2001) menyatakan *purposive sampling* adalah "pengambilan sampel yang dilakukan dengan sengaja dengan didasarkan pada beberapa pertimbangan". Pertimbangan tersebut misalnya adalah mereka yang mendapatkan pelayanan tentang Pencatatan Nikah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar selama pelaksanaan penelitian selama 3 bulan, dapat ditemui serta bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Cara mendapat data tersebut adalah penulis meminta data kepada pihak kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, kemudian data tersebut dilakukan identifikasi alamat mereka yang data ditemui serta bersedia memberikan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian sebanyak 10 orang.

E. **Metode Analisis Data.**

Setelah keseluruhan data yang diperlukan terkumpul maka pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Menurut Azwar (2001): Penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat, fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu, serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian yang nyata.

Pendekatan penelitian kualitatif ini menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2005) merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Peneliti menganalisis hasil dari pengumpulan data berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal yang diungkapkan oleh responden. Data yang telah dikelompokkan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya. Sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek. Penulisan data-data hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi dengan subjek dan significant other. Proses dimulai dari data-data yang diperoleh dari subjek melalui wawancara dan observasi, dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahannya, kemudian dianalisis, sehingga didapat gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari subjek. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara keseluruhan, dimana di dalamnya mencakup keseluruhan kesimpulan dari hasil penelitian.



BAB IV

TEMUAN DAN BAHASAN

Dalam pembahasan Bab IV ini akan dibahas tiga aspek yaitu, Pertama Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar Kedua Hasil Penelitian, Ketiga Pembahasan Penelitian. Pembahasan ketiga komponen tersebut di atas diuraikan berikut ini

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar

Pada tahun 1952 telah keluar Peraturan Menteri Agama No. 10 Tahun 1952 khusus untuk daerah dengan susunan organisasi Kementerian agama terdiri; Jawatan Urusan Agama; saat itu Terdiri : dari Kantor Urusan Agama Daerah, Kantor Urusan Agama Kabupaten dan Kantor Urusan kecamatan .

Jawatan Pendidikan Agama; terdiri dari Kantor Pendidikan Agama Kabupaten dan Jawatan Penerangan Agama Terdiri Pegawai Penerangan Kabupaten. Disamping jawatan dibentuk pula Biro Pengadilan Agama, Biro Pengadilan Agama Terdiri: Mahkamah Islam Tinggi; dan Pengadilan Agama.

Masa kepemimpinan H. Sulaiman Abbas selaku kepala Jawatan Pendidikan Agama Kabupaten Selayar, sekaligus kepala Kantor Dep. Agama pertama. Saat kepemimpinan beliau sudah ada Pengembangan dan penyusunan organisasi Kementerian yang dibuat harus berpedoman kepada Keputusan Presiden, mulai berlaku tahun 1966 sampai tahun 1974. Keputusan ini diambil dalam rangka menunjang kebijakan pemerintah tentang anggaran berimbang (balance budget) sebab menyusun organisasi Kementerian erat hubungannya dengan 3 M (Man,

Money, dan Material). Karena setiap penyusunan organisasi Kementerian terlebih dahulu diadakan penelitian tugas pokoknya, ruang lingkup, dan beban kerjanya, baru kemudian disusun susunan organisasi. Koordinasi untuk menentukan hal tersebut menjadi tugas Menteri Negara Penerbitan Aparat Negara (MENPAN).

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama 53 Tahun 1971 ini telah mengatur Pembentukan Kantor Perwakilan Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten serta Perwakilan Inspektorat. Secara otomatis jabatan kepala kantor saat itu berubah menjadi kepala kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten, saat itu dijabat oleh, (Alm) AG. H. Abdul Qadir Kasim.

Adapun susunan organisasi Kementerian Agama di daerah, terdiri dari: Perwakilan Kementerian Agama Provinsi/ sederajat; Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten/ Setingkat; dan Kantor Urusan Kecamatan. Setiap Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten terdiri dari :

- a. Unsur Pimpinan ialah Kepala Perwakilan;
- b. Unsur Pembantu Pimpinan ialah sekretaris Perwakilan;
- c. Unsur Pelaksana ialah: Inspeksi Urusan Agama; Inspeksi Pendidikan Agama; Inspeksi Penerangan Agama; dan Inspeksi Peradilan Agama.
- d. Unsur Pengawasan ialah Inspektorat Perwakilan.

Pada masa Tahun 1975 – Juni 2003 dan Sampai Sekarang masih berlaku organisasi pemerintah Kementerian agama Kabupaten berdasarkan pada Keputusan Presiden No. 44 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Organisasi Kementerian dan Keputusan Presiden No. 45 Tahun 1974 tentang Susunan Organisasi Kementerian. Keputusan Presiden ini merupakan penyempurnaan

sekaligus pengganti dari Keputusan Presidium Kabinet No. 15/U/KEP/8/1966 tanggal 31 Agustus 1966. Sekaligus ada penyempurnaan dari KMA RI N0. 373/2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota, dan kabupaten Selayar masuk dalam kategori tipologi I-A.

Adapun kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada saat berlakunya KEPPRES N0. 44 tahun 1974 adalah ; Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi dalam wilayah Kabupaten/Kota yang bersangkutan, sesuai dengan kebijakan Menteri Agama.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan kebijaksanaan pelaksanaan di bidang agama kepada masyarakat.
- b. Membina penyelenggaraan pemberian bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat dibidang bimbingan masyarakat Islam, bimbingan masyarakat (Kristen), Protestan, bimbingan masyarakat Katolik, bimbingan masyarakat budha dan Hindu dan dibidang urusan haji.
- c. Mempersiapkan dan meyajikan informasi yang meyangkut pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bersangkutan.
- d. Memelihara hubungan yang serasi antara semua instansi vertikal Kementerian lainnya Kabupaten.Kota yang bersangkutan.
- e. Memelihara hubungan serasi antara Kantor Kementerian Agama dan Kantor Pemerintah Daerah.

- f. Sebagai Wakil Kementerian Agama di Kabupaten/Kota yang bersangkutan dan menjadi saluran hubungan Kementerian Agama dengan Bupati Walikota/Kepala Daerah yang bersangkutan.

Selanjutnya keputusan Menteri Agama No. 18 Tahun 1975 ini khusus yang mengatur tentang Kementerian Agama Kabupaten/kota hanya berlaku sampai tanggal 23 Mei 1981, kemudian pengaturan ini lebih lanjut diatur tersendiri dalam Keputusan Menteri Agama Yaitu Keputusan Menteri Agama No. 45 Tahun 1981. Sedang susunan organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan masih tetap berlaku dan termasuk bagian yang tak terpisahkan dengan Keputusan Menteri Agama No. 18 Tahun 1975. Dimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota membawahi; Sub Bagian Tata Usaha dan Sebanyak-banyaknya 4 (empat) Seksi di antara 9 (sembilan) Seksi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Perguruan Agama Islam, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Seksi Kelembagaan Agama Islam, Seksi Bimbingan Masyarakat (Kristen) protestan, Seksi Bimbingan Masyarakat Katolik, dan Seksi Bimbingan Masyarakat Hindu. Ditambah dengan Penyelenggara Bimbingan yang jumlahnya disesuaikan menurut kebutuhan diantaranya ada 5(lima) yakni Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji, Penyelenggara Bimbingan Masyarakat (Kristen) Protestan, Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Katolik, Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Hindu, dan Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Budha.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah terdapat perubahan-perubahan kebijakan di bidang di bidang penataan kelembagaan pemerintah. Hal ini terkait dengan penerapan otonomi

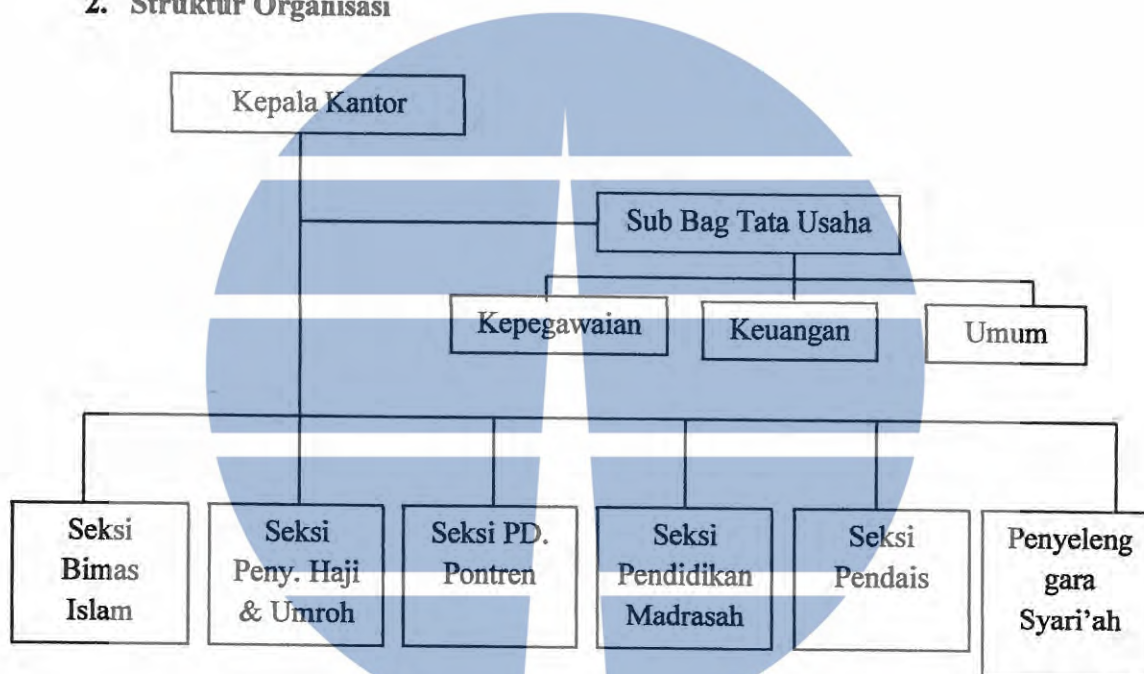
daerah, termasuk perubahan kebijakan di bidang kewenangan pengelolaan kekayaan alam. Kemudian hal ini bersinergis dengan Keputusan presiden No. 165 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan tata Kerja Kementerian, dalam pasal 45 ditetapkan bahwa Kementerian Agama mempunyai tugas“membantu Presiden dalam menyelenggarakan sebagai tugas pemerintah di bidang keagamaan”. Sejalan dengan KEPPRES RI NO. 49 tahun 2002 tentang kedudukan, fungsi susunan organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten / kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Kementerian agama Kabupaten/Kota mempunyai Fungsi :

- a. Perumusan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan bimbingan kehidupan beragama di Kabupaten/kota
- b. Pembinaan pelayanan dan bimbingan, masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan mesjid, serta urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu dan Budha sesuai peraturan Perundang-undangan.
- c. Pelaksanaan Kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama.

- e. Pengkoordinasikan perencanaan, pengendalian, dan pengawasan program.
- f. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di kabupaten/kota.

2. Struktur Organisasi



Adapun seksi yang menangani persoalan pernikahan adalah seksi Bimbingan Masyarakat Islam dengan tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Peningkatan pengelolaan NR, Pemberdayaan KUA, penghulu, Pembantu penghulu, Imam mesjid,
- b. Peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan untuk terpenuhinya ; (a). pelayanan masyarakat dan (b). terbentuknya kelompok keluarga sakinah Mawaddah Warahmah, (c). Lembaga keagamaan, forum komunikasi kemitraan ummat Islam, (d). produk halal, hisab rukyat dan pemberdayaan Persatuan Pegawai Syara.

c. Peningkatan sarana dan prasarana.

Sasaran kegiatan yang dicapai adalah;

- a. Mengadakan Lomba KUA berprestasi,
- b. Mengadakan pemeriksaan tugas-tugas KUA dan administrasi Keuangan,
Mengadakan Pembinaan KUA dan administrasi keuangan,
- c. Mengadakan pendataan NR, ketenangan dan status tanah KUA,
- d. Pembinaan, pemberian tunjangan iman mesjid,
- e. Pemberian bantuan modal usaha bergilir pada kelompok keluarga prasakinah,
- f. Mengadakan penataran / pelatihan pembantu penghulu,
- g. Mengadakan pelatihan tajwid bagi imam mesjid,
- h. Mengadakan sosialisasi tentang produk halal, dan perhitungan Hisab Rukyat
- i. Mengadakan pembinaan pada lembaga keagamaan,
- j. Mengadakan pendataan penduduk, mesjid dan imam mesjid,
- k. Melaksanakan temu konsultasi kepala KUA dan pembantu penghulu
- l. Belanja perjalanan dinas, dan Pembangunan Gedung Kantor KUA,
- m. Rehabilitasi gedung Kantor KUA,
- n. Pengadaan Komputer, Pengadaan Mesin Ketik, dan Kendaraan dinas roda dua, Pemeliharaan inventaris dan Pencetakan penerbitan laminasi (ATK).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Selayar sebagai egative of Pembangunan di bidang Keagamaan di Kabupaten Selayar diharapkan lebih proaktif dan kreatif serta responsive terhadap laju perubahan di berbagai sektor kehidupan baik perubahan yang membawa dampak positif maupun yang

membawa dampak negatif . Oleh karena itu Kementerian Agama Kabupaten Selayar dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi tercapainya tatanan kehidupan yang diharapkan masyarakat selayar melalui program di bidang Agama

Dengan gambaran seperti tersebut diatas, maka rencana Strategik (Renstra) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Selayar akan terus disempurnakan dari waktu ke waktu, agar Renstra Kantor Kementerian Agama Kabupaten Selayar bersifat terbuka dari kemungkinan perubahan dan penyempurnaannya. Juga melalui Restra ini diharapkan dapat membantu para pelaksana dan pengelolah kegiatan dalam melakukan pengukuran tingkat keberhasilan terhadap kegiatan yang dilakukan. Dan restra ini pula diharapkan semua unit kerja dilingkungan / jajaran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Selayar memiliki pedoman yang dapat dijadikan acuan bagi pencapaian arah, tujuan, sasaran dan program selama 2006 – 2010 sehingga visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Selayar dapat diwujudkan dalam kurung 5 (lima) tahun mendatang.

- a. Pelayanan dan bimbingan dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- b. Pengkoordinasikan perencanaan, pengendalian, dan pengawasan program. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Kepulauan Selayar

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar sejak tanggal 03 Agustus hingga 30 September 2011. Hasil penelitian ini

merupakan analisis terhadap pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama pada Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (indept interview), dan telaah dokumen. Informan yang terlibat pada penelitian ini sebanyak 10 informan, terdiri dari 3 informan dari pihak KUA, 2 informan terdiri dari Imam Desa Kembang Miati Desa Lambego Kabupaten Kepulauan Selayar, dan informan dari pihak masyarakat terdiri dari 5 informan. Pemilihan key informan berdasarkan atas kredibilitas terhadap pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar, sedangkan informan yang lain berdasarkan keterlibatan langsung terhadap pelayanan pencatatan nikah di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar.

. Adapun karakteristik informan yang terlibat dalam penelitian pelayanan pencatatan nikah pada Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai berikut.

Tabel, 4.1. Karakteristik informan yang diteliti

No.	Kode Informan	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin	Usia
1	NAB	Kasubag Usaha Tata Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar	S2	L	43 tahun
2	MJ	Kepala KUA Pasimarannu	S1	L	44 tahun
3	ARP	Pengawai Honor	MAN	P	23 tahun
4	AK	P3N Desa	MAN	L	52

		Lambego			tahun
5	AR	P3N Desa Lambego	MAN	L	48 tahun
6	LA	Masyarakat	SD	L	60 tahun
7	LB	Masyarakat	SMA	L	54 tahun
8	MR	Masyarakat	SMA	P	26 tahun
9	LT	Tokoh Masyarakat	MAN	L	67 tahun
10	LK	Masyarakat	SMP	L	56 tahun

1. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu ditemukan data sebagai berikut :

1) Tangibles (bukti langsung)

a. Fasilitas fisik

Gedung kantor baru direhabilitasi, belum punya lampu PLN, ruang tunggu sempit, tidak punya tempat parkir, kantor belum punya pagar, 3 (tiga) buah meja kerja, 3 (tiga) kursi, 1 (satu) stel kursi plastik untuk tamu (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013*)

Dari penuturan Masri Jaya Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan kendala utama dalam pelayanan pencatatan nikah karena terbatasnya fasilitas fisik kantor seperti meja, kursi, dan belum adanya penerangan dari PLN (*wawancara, 26 Agustus 2013*).

Dari seorang tokoh masyarakat Laane Budi mantan Kepala Desa Majapahit membenarkan keterangan Kepala Kantor Urusan Agama

Kecamatan Pasimarannu bahwa fasilitas fisik Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu sangat kurang, belum ada lampu PLN, terutama kalau ada acara di kantor (wawancara, 26 Agustus 2013)

b. Perlengkapan Pegawai

Sarana pendukung utama pegawai dalam pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu sebagai berikut : Komputer 1 (satu) unit, laptop 1 (satu) buah, mesin ketik manual 1 (satu) buah, semua perlengkapan ini sudah tua dan sudah perlu diganti (Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013).

Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Masri Jaya S.Pdi mengatakan untuk sarana perlengkapan pegawai boleh dibilang belum memadai terutama semua perlengkapan yang ada rata-rata sudah tua dan sering rusak (wawancara, 26 Agustus 2013).

Linda seorang honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan pelayanan pencatatan nikah sering terhambat karena komputer sering rusak (wawancara, 26 Agustus 2013).

c. Sarana Komunikasi.

Sarana komunikasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu yang akan mendukung pelayanan pencatatan seperti telepon, papan informasi belum ada, telepon celuler juga biasa tidak berfungsi . (Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013).

Masri Jaya Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan fasilitas informasi belum ada, ini salah satu sulitnya untuk

berhubungan dengan masyarakat yang ada di Desa-desa yang jaraknya sangat berjauhan.(wawancara, 26 Agustus 2013).

2) Reability (keandalan)

a. Kemampuan aparat

Kemampuan pegawai pencatat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, dari segi kualifikasi pendidikan Kepala Kantor Urusan Agama kualifikasi pendidikannya adalah S1 (Sarjana) Tarbiyah IAIN Alauddin Makassar , dulu sebagai guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri Kohala Kecamatan Bontomatene,tetapi karena kekurangan pegawai maka Masri Jaya S.Pdi dialihkan menjadi pegawai struktural. Selanjutnya dua orang tenaga honorer kualifikasi pndidikannya hanya tamatan Madrasah Aliyah (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar, 25 Agustus 2013*)

Saat dikomfirmasi Masri Jaya membenarkan fakta ini, dan beliau mengatakan bahwa dulunya memang dia adalah seorang guru tetapi karena Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar kekurangan pegawai maka saya dialihkan menjadi pegawai struktral, dan dua orang staf administrasi kualifikasi pendidikannya hanya tamatan Madrasah Aliyah (wawancara, 26 Agustus 2013).

b. Kehandalan aparat

Pegawai pencatat nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar belum memiliki kompotensi yang mamadai untuk melakukan pelayanan kemasyarakatan sesuai dengan harapan publik karena kualifikasi

pendidikannya tidak memenuhi syarat. Idealnya seorang pegawai pencatat nikah itu kualifikasi pendidikannya S1 (Sarjana) Syariah (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013*).

Ny. Marwiyah mengatakan bahwa kualifikasi pendidikan pegawai pencatatan nikah di KUA Pasimarannu sebagian besar hanya lulusan SMA termasuk kepala KUA (Wawancara 15 September 2013)

Masri Jaya mengatakan saya menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu hanya untuk mengisi kekosongan jabatan, akibat dari kurangnya pegawai negeri dalam lingkup Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar (*wawancara, 15 September 2013*)

3) Responsiveness (daya tanggap)

Pegawai pencatat nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu kurang tanggap terhadap kepentingan publik (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013*)

Ny Marwiyah mengatakan di Desa Kembangmiati ini pelaksanaan akad nikah hampir tidak pernah dihadiri oleh pegawai pencatat nikah (wawancara, 15 September 2013).

Masri Jaya mengatakan ada dua hal yang menyebabkan pegawai kurang tanggap terhadap pelayanan publik yaitu : Pertama kurangnya sarana dan prasarana seperti kendaraan untuk menyebrang pulau yang jaraknya sangat berjauhan, seperti Desa Kembangmiati jarak tempuh sekitar 8 (delapan) jam perjalanan naik joloro belum lagi di musim ombak .Kedua faktor kemampuan pegawai pencatat nikah itu sendiri (*wawancara, 15 September 2013*)

Daeng Rahing mengatakan kendaraan untuk menyeberang ke ibu kota desa untuk mengurus pencatatan nikah sangat susah didapatkan apalagi jika cuaca sedang buruk maka penyeberangan akan berhenti belum lagi jarak tempuh selama 8 jam menggunakan perahu joloro dan akan lebih lama lagi jika cuaca sedang buruk. (*Wawancara 15 September 2013*).

4) Assurance (jaminan)

Assurance ini mencakup empat aspek yaitu a) kemampuan b) keramahan c) kesopanan d) sifat dapat dipercaya, bebas dari resiko dan keraguan, lebih lanjut akan diuraikan:

a) Kemampuan.

Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa kemampuan pegawai pencatat nikah pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Pasimarannu dari segi kualifikasi pendidikan S1 (Sarjana) Tarbiyah IAIN Alauddin Makassar, yang dulunya sebagai guru pada Madrasah Negeri Kohala Kecamatan Bontomatene, tetapi karena Kantor Kementerian Agama Kekurangan pegawai maka dialihkan menjadi pegawai struktural. Dan dibantu dua orang honorer yang kualifikasi ijazahnya hanya tamatan Madrasah Aliyah (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013*)

Masri Jaya mengatakan memang dulunya saya dari guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri Kohala Kecamatan Bontomatene tetapi karena Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar kekurangan pegawai maka saya dialihkan menjadi pegawai struktural, dan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu hanya ada dua orang tenaga honorer yang

kualifikasi pendidikannya hanya tamatan Madrasah Aliyah (wawancara, 26 Agustus 2013)

b) Keramahan.

Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar dianggap tidak ramah kepada masyarakat yang datang untuk melaksanakan pencatatan nikah (*Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013*)

Ny Marwiyah mengatakan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu tidak terlalu ramah pada tamu yang datang untuk melaksanakan pencatatan nikah apalagi kalau yang datang itu bukan orang kaya (*wawancara, 26 Agustus 2013*)

Apriani seorang tenaga honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan keterbatasan pegawai kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu menyebabkan masyarakat menganggap kami tidak ramah dalam penyambut setiap tamu yang datang, kami honor hanya dua orang ,bertiga dengan Kepala KUA meladeni masyarakat sembilang Desa (*wawancara, 26 Agustus 2013*).

c) Kesopanan

Kesopanan adalah peraturan hidup yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok manusia didalam masyarakat dan dianggap sebagai tuntunan pergaulan sehari-hari. Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu sudah melaksanakan standar kesopanan yang berlaku di Kantor maupun tatakrama yang berlaku sesuai adat kebiasaan masyarakat seperti :

- 1) Menghormati orang yang lebih tua

- 2) Menerima sesuatu dengan tangan kanan
- 3) Tidak berkata-kata kotor
- 4) Tidak meludah sembarang tempat.

(Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013)

Masri Jaya Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan, kami sudah melaksanakan tugas dengan standar kesopanan dan tatakrama yang berlaku di dalam masyarakat sesuai kemampuan dan keterbatasan kami (wawancara, 26 Agustus 2013)

5) Empathi (empati)

Empathi adalah sifat yang penuh perhataian terhadap yang dilayani untuk memudahkan memahami kebutuhan para pelanggan. Mempelajari kebutuhan manusia adalah merupakan suatu hal yang rumit, untuk melibatkan kebutuhan manusia yang begitu banyak. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu belum dianggap empati terhadap masyarakat (Data dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu, 25 Agustus 2013).

Masri Jaya Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengatakan kendala utama dalam pelayanan pencatatan nikah adalah karena keterbatasan pegawai, tidak sebanding masyarakat yang mau dilayani apalagi di kantor bukan cuma pencatatan nikah yang mau diurus tetapi semua aspek yang berhubungan dengan keagamaan (wawancara, 26 Agustus 2013).

2. Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen ditemukan faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar, adapun faktor penghambat terdiri dari 5 aspek yaitu:

1. masyarakat belum memahami arti pentingnya buku nikah

Mengapa masyarakat Pasimarannu belum sadar dan memahami begitu pentingnya akta nikah? Masri Jaya S.Pdi Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu mengatakan ada dua faktor yang menyebabkan masyarakat belum memahami pentingnya akta nikah.

Pertama kami dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu mengakui, bahwa kami kurang sosialisai karena keterbatasan dana, apalagi di kantor saya tidak punya staf yang bisa membantu. Hingga kini pihak pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama tidak pernah mengangkat pegawai terutama penghulu yang akan bertugas sebagai pegawai dan pencatat nikah. Usaha ini terus kami lakukan tapi sampai saat ini belum ada realisasi. Banyak masyarakat yang mengusulkan agar mengangkat tenaga kontrak tetapi tidak ada pos keuangan untuk menggaji tenaga kontrak.

Kedua dalam keterbatasan dana, kami berusaha untuk sosialisai, baik melalui khutbah, melalui kelompok arisan ibu-ibu, Kadarkum, tetapi masyarakat memang tidak mau ambil pusing tentang pentingnya akta nikah tersebut, baginya yang penting tercukupi kebutuhan sehari-harinya sudah tenang. Tetapi apakah ketenangan masyarakat akan langgeng tanpa buku nikah? ternyata tidak setelah

mereka ingin menyolahkan anaknya mereka butuh akta kelahiran, ingin naik Haji, terjadi kekerasan dalam rumah tangga baru mereka sadar mengetahui bahwa buku nikah itu penting.

“Dalam arahannya Masri Jaya selaku Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu menyampaikan di hadapan para Imam Desa (P3N) dan para Imam Lingkungan se Kecamatan Pasimarannu ada beberapa mamfaat akta nikah dalam rumah tangga yaitu:

1.Mendapat perlindungan hukum,misalnya terjadi kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) jika sang isteri mengadu kepada pihak yang berwajib,pengaduannya tidak akan dibenarkan kalau tidak punya bukti autentik akta nikah pernikahan yang syah.

“Marwiyah mengatakan Firdaus dari Dusun Miantu’u Desa Batubingkung memukuli istrinya bahkan memarangi sampai istrinya tidak sadar. Pihak istri keberatan dan meminta cerai. Tetapi Pengadilan Agama Kabupaten Selayar menolak karena tidak punya akta nikah (Wawancara, 26 Agustus 2013)”

2.Memudahkan urusan pembuatan hukum yang terkait dengan pernikahan misalnya hendak menunaikan ibadah haji,pengurusan akta kelahiran,tunjangan gaji pegawai Negeri sipil.

“Laone Budi mengatakan. Saat mau menguruskan akta kelahiran anak saya yang pertama dicari di dinas kependudukan adalah buku akta nikah (Wawancara, 26 Agustus 2013) ”

3.Legalitas formal pernikahan dihadapan hukum,pernikahan dianggap legal dihadapan hukum apabila tercatat oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN).

“Marwiyah mengatakan kasus KDRT saudara saya Firdaus tidak diterima karena dia hanya memakai Surat Keterangan Nikah dari seorang imam, sekarang Firdaus mendekam di rutan kelas 2B Kabupaten Kepulauan Selayar”

Masri Jaya selaku Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu mengatakan berbagai problematika permasalahan yang muncul di KUA tidak hanya masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan administrasi Nikah dan Rujuk., tapi juga permasalahan yang ada hubungan dengan kehidupan keagamaan di tengah-tengah masyarakat. Ketidak pahaman mayarakat tentang pentinnya akta nikah ini menyebabkan banyaknya nikah liar alias tidak tercatat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu. Apakah pemerintah Desa tidak punya tanggapan terhadap banyaknya masyarakat yang tidak punya buku nikah?

“Melalui telpon seluler seorang Tokah masyarakat H Laane Budi Mantang Kepala

Desa Majapahit Kecamatan Pasimarannu mengatakan ,sebenarnya saya malu mengungkapkan ini karena disini banyak sekali kasus pelanggaran ,bukan Cuma kasus illegal wedding (nikah liar) tetapi kasus illegal fishin (pomboman ikan) dan illegal logging (pembabatan hutan tanpa izin).Terkait dengan pemerintah daerah ketiga illegal ini oleh Bupati Kabupaten Kepulauan Selayar H Sahrir Wahab MM,menindak langsung bagi pelakunya bahkan bagi kasus pemboman langsung dipenjara sambil menunggu proses putusan pengadilan.

Begitu banyaknya permasalahan yang berkembang sehingga penyelesaiannya pun sering menemukan kendala. Kendala pelayanan tersebut umumnya akibat persoalan kualitas SDM baik dari segi kualitas keilmuannya,kuwantitas jumlahnya, kurangnya disiplin pegawai serta pegawai yang kurang fokus terhadap pekerjaan. Oleh karena itu program percepatan reformasi birokrasi yang mengedapankan pelayanan khususnya administrasi Nikah Rujuk di KUA harus mendapat prioritas utama.

Kegiatan pengadministrasian di KUA secara keseluruhan menjadi bagian yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima pada KUA. Untuk itu perlu dirumuskan program strategis untuk menuju pelayanan KUA yang modern dengan mempergunakan perangkat teknologi informasi dalam rangka mewujudkan pelayanan masyarakat yang makin baik.

Kepala Kantor Urusan Agama (.KUA) merupakan pejabat yang mengemban amanah untuk mengurus masalah keagamaan di tingkat kecamatan. Sebagai unit terdepan, Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama, tugasnya cukup berat dalam melayani masyarakat, perannya sangat strategis karena pelayanan yang diberikan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Dengan demikian, wajah Kantor Urusan Agama di kecamatan sangat menentukan imej kementerian agama secara keseluruhan dalam pandangan masyarakat umum. Oleh itu kesadaran para pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin akan menjadi pendorong keberhasilan pelayanan.

Hasil Wawancara dari H. Nur Aswar Badulu S. Ag Msi (Kasubaq tata usaha kementerian agama Kabupaten Kepulauan Selayar), mengatakan bahwa "Problematika yang terjadi di Kabupaten Kepulauan Selayar adalah masyarakat pada umumnya belum begitu memahami arti pentingnya akti nikah, akta nikah itu menjadi penting ketika akan dipergunakan sebagai persyaratan untuk mengambil kredit di bank, akan menunaikan ibadah Haji dan Anak mau sekolah, dan mereka baru sadar bahwa syarat untuk mengambil akta kelahiran harus ada akta Nikah (*wawancara, 26 Agustus 2013*).

2. Kelalaian Petugas

Aturan itu di Undangkan untuk menjadi rujukan sebagai faktor pendukung dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat terasa nyaman terlayani, yang menjadi pertanyaan mengapa sampai saat ini masih banyak masyarakat Kecamatan Pasimarannu yang mengadu belum punya akta nikah?

Berdasarkan pendapat Masri Jaya S.Pdi bahwa ada 3 Faktor yang menyebabkan kurangnya pasangan yang telah menikah tetapi tidak mempunyai buku nikah. Pertama kelalaian petugas pada saat petugas memberikan pencatatan tidak langsung diproses untuk mendapatkan buku nikah, tetapi malah petugas sering menundah. Kedua kelalaian karena memang buku nikah sering terlambat karena iklim terutama di musim barat terkadang sampai tiga bulan perahu joloro takut berlayar karena besar ombak, di Kecamatan Pasimarannu biar dalam cuaca normal tidak setiap hari ada motor laut yang berangkat menuju Iokasi Kota Kabupaten Selayar tetapi harus menunggu sampai banyak penumpang terkadang kita harus menunggu sampai lima hari baru ada kapal berangkat. Pemerintah

Daerah dalam hal ini Bupati Kepulauan Selayar H Syahrir Wahab MM sangat perhatian terhadap masalah transportasi yang dibuktikan dibangunnya dermaga kapal very tentunya ini kenyamanan berlayar untuk kedepan. Ketiga kelalaian petugas karena adanya unsur kesengajaan. Mengapa petugas dikatakan sengaja melalaikan tugasnya? petugas yang mana yang biasa melalaikan tugasnya? Jadi petugas biasa melalaikan tugasnya karena faktor iklim musim ombak, mereka kesulitan untuk datang ke kantor KUA, dan ini banyak terjadi pada petugas pencatat yang ada di Desa yaitu Imam Desa (P3N). Selanjutnya memang ada Imam Desa yang nakal sengaja tidak menyetor berkas persyaratan nikah ke kantor KUA padahal yang punya hajjat sudah membayar tetapi uangnya tidak disetor ke KUA dia nikmati sendiri, dan ini banyak terjadi dari kalangan orang miskin, dia berdalih tidak mencari itu buku nikahnya mau nabikin apa, walaupun mereka datang mencari buku nikah pak Imam mengatakan sabarmaki adaji itu sementara diproses.

Apakah selama ini terkait banyaknya pasangan suami isteri yang tidak punya buku nikah tidak pernah protes, Masri Jaya mengatakan ada yang datang protes, tetapi perlu kita ketahui bahwa masyarakat yang tidak punya buku nikah itu ada dua golongan yang pertama masyarakat tidak punya buku nikah karena kelalaian petugas kedua kelalaian mereka sendiri yang tidak mencatatkan pernikahannya alasannya yang penting nikah kan sudah halal untuk bergaul, Buku nikah katanya itu hanya formalitas kita ini bukan pegawai. Dan ini banyak terjadi dikalangan masyarakat menengah kebawah.

Apakah ada solusi seandainya kedua kelompok ini datang ke Kantor KUA meminta bantuan untuk menerbitkan buku nikahnya, iya ada kami dari kantor

KUA memberikan solusi menempuh jalur pengadilan agama dengan sidang Isbat (pengukuhan perkawinan).Apakah saat ini sudah tidak ada lagi masyarakat yang tidak punya buku nikah? Dari data Pengadilan Agama Kabupaten Kepulauan Selayar masih di temukan masyarakat yang sudah lama menikah tetapi tidak punya akta nikah dikarenakan kelalaian petugas yang lalu.

Penyataan ini diperkuat dari data dan fakta, hasil wawancara dari Masri Jaya Spdi (Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu), mengatan bahwa :

“Banyak masyarakat yg tidak tercatat pernikahannya. Karena kelalaian kepala KUA yang lalu dan masyarakat juga tidak mau pusing tentang masalah ini. Tetapi sekarang lain masalahnya setelah masyarakat mampu secara ekonomi mereka mau naik haji baru mereka butuh akta Nikah (*wawancara, 26 Agustus 2013*).

Fakta ini di perkuat oleh salah seorang juru sita pengadilan Agama Kabupaten Kepulauan Selayar Bapak Drs H Multari M. Bahwa “tiga tahun berturut-turut Pengadilan Agama melaksanakan isbat nikah yakni bulan September 2011 ada 46 pasangan suami isteri isbat Nikah, bulan september 2012 sebanyak 39 pasangan suami isteri, bulan september 2013 sebanyak 20 pasangan suami isteri yang isbat nikah. Terkait permasalahan tersebut”Petugas siapa yang lalai pada masa lalu? petugas yang lalai pada masa lalu adalah dari petugas pembantu pencatat nikah yang kita sering kenal Imam Desa(P3N).Apa penyebab sehingga mereka bisa lalai mencatat pernikahan pada masa lalu,yang menjadi penyebab sehingga mereka lalai mencatat pernikahan pada masa lalu karena honor para (P3N) masih jauh dari cukup dibanding dengan banyaknya kebutuhan hidup,selain itu yang menyebabkan mereka lalai adalah adanya unsur kesengajaan dari petugas yang

ingin menikmati sendiri biaya nikah tersebut,Apakah ada jaminan kalau honor (P3N) itu dinaikkan tidak akan terjadi kelalaian pencatatan nikah di kantor KUA? minimal bisa mengurangi kasus-kasus kelalaian pencatatan nikah.

“ Lakamaruddin seorang masyarakat Desa Sambali menuturkan anak saya menikah pada tanggal 06 Oktober 1998 tetapi sampai saat ini belum punya buku nikah padahal saya sudah membayar biaya nikah melalui Imam Desa saya, saya sudah melapor ke Kantor KUA tetapi ternyata pernikahan anak saya tidak tercatat.” (wawancara, 26 Agustus 2013)

3. Kurangnya personil penghulu

Secara formal, penghulu berdasarkan peraraturan MENPAN Nomor 26 Tahun 2005 telah ditetapkan sebagai pejabat fungsional sesuai ketentuan PP No 16 Tahun 1999 tentang jabatan fungsional Pegawai Negeri Sipil,yang tugas dan fungsinya adalah melakukan pendaftaran, Pencatatan,dan pengawasan pelaksanaan pernikahan/perkawinan. Organisasi penghulu fungsional itu tergabung dalam POKJAHULU (Kelompok Kerja Penghulu) merupakan organisasi yang sangat membantu dalam hal pelayanan pencatatan nikah. Kelompok Kerja Penghulu harus pro aktif mencari solusi terhadap banyaknya persoalan-persoalan yang terjadi dalam masyarakat, tentunya yang berhubungan dengan pencatatan nikah.

Mengapa sampai dikatakan kurannya penghulu juga merupakan penghambat pelayanan pencatatan nikah di Kecamatan Pasimarannu?. Berdasarkan kondisi geografis Kecamatan Pasimarannu yang terdiri dari pulau-pulau yang berjauhan maka kurangnya penghulu akan sangat menyulitkan bagi petugas untuk menjangkau semua wilayah. Apalagi di Kecamatan Pasimarannu belum punya

penghulu. Selama ini yang membantu Kepala Kantor Urusan Agama (PPN) adalah Imam Desa (P3N) Padahal idealnya satu Kecamatan satu penghulu, Sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat yang harus dilayani oleh penghulu, fungsi penghulu selain melakukan pencatatan nikah dan pengawasan, juga memberikan bimbingan terhadap calon pengantin, olehnya itu secara profesional, penghulu juga sering dituntut memiliki tingkat keilmuan, pengetahuan, wawasan dan kemampuan bidang agama Islam yang memadai. Kabupaten Kepulauan Selayar yang terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan hanya ada 3 (tiga) orang penghulu dan Kecamatan Pasimarannu tidak punya penghulu. Apakah pak Masri Jaya tidak pernah mengusulkan agar di Kecamatan Pasimarannu ada pegawai penghulu?, berkali-kali malah setiap tahun, tetapi jangankan di Kecamatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten saja kekurangan pegawai, dan itupun tergantung kebijakan yang diatas katanya. Masri Jaya selaku Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu mengatakan jangankan untuk mengangkat penghulu mencari saja calon P3N sangat susah setelah adanya aturan baru tentang batas umur calon pembantu pencatat nikah dimana calon tidak bisa lewat dari 56 tahun. Aturan ini merupakan problema baru bagi tiap-tiap Desa, karena rata-rata Desa P3N-nya lewat umur semua. Padahal P3N inilah harapan satu-satunya yang akan membantu kementerian Agama dalam hal ini Kepala KUA dan penghulu di Kecamatan sebagai pencatat nikah. Belum lagi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu tidak punya staf untuk membantu pelaksanaan pencatatan administrasi.

4 . pendapatan.

Menurut H. Abd Kadir Imam Desa Lambego Kecamatan Pasimarannu mengatakan salah satu faktor yang menghambat dan sekaligus juga faktor pendukung pencatatan nikah di Desa Lambego adalah faktor pendapatan, karena pendapatan masyarakat Desa Lambego sangat tergantung oleh musim. Bagi masyarakat yang mampu biaya nikah bukanlah hal berat, tentunya sangat beda dengan kondisi masyarakat Desa Lambego Kecamatan Pasimarannu karena disamping biaya yang telah ditetapkan pemerintah, calon mempelai harus menanggung biaya perjalanan untuk mencatatkan pernikahannya ke kantor KUA Kecamatan. Mengapa biaya dikatakan penghambat dalam pencatatan nikah, karena masyarakat Kecamatan Pasimarannu masyarakatnya kebanyakan lemah ekonominya. Apa yang menyebabkan masyarakat Pasimarannu lemah ekonominya ?

Secara geografis dan keadaan alam tanah perkebunan rata-rata berbatu, jadi kalau kita hanya mau mengandalkan pertanian maka masyarakat akan kesulitan menyambung hidupnya, kondisi seperti inilah yang menyebabkan masyarakat harus mencari alternatif kehidupan dengan menjadi nelayan tradisional, dan nelayan tradisional inipun sangat dipengaruhi oleh musim. Kenapa musim bisa mempengaruhi kehidupan para nelayan tradisional, karena musim terutama musim barat antara bulan Januari sampai bulan Mei ombaknya besar sehingga para nelayan tidak dapat lagi melaut atau mencari ikan. Apakah pemerintah punya tanggapan terhadap kondisi masyarakat seperti ini ?. Pemerintah punya kepedulian terhadap masyarakat dan kepeduliaannya dibuktikan dengan memberikan bantuan alat-alat pertanian dan alat-alat tangkap ikan dari instansi teknis yaitu Dinas Pertanian dan Dinas Perikanan. Selanjutnya masyarakat

diberikan pelatihan ketrampilan yang berhubungan dengan potensi masing-masing tapi tentunya dananya sangat terbatas karena masih banyak sektor-sektor yang lain yang harus kita biayai seperti transportasi, sekolah-sekolah dan pasilitas jalanan. Selain bantuan alat-alat tani dan nelayan pemerintah juga menyediakan bantuan langsung tunai yang diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu yang dananya dikelola langsung oleh Pemda Kabupaten Kepulauan Selayar. Mengapa Pemerintah Daerah tidak fokus saja kepada persoalan pengentasan kemiskinan?. Sebab dengan semakin sejahteranya masyarakat maka persoalan biaya nikah tidak akan menjadi kendala lagi di dalam masyarakat. Terkait dengan biaya nikah seharusnya tidak akan menjadi masalah ada keringanan bahkan sampai dibebaskan biaya nikah berikut penjelasan wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu Masri Jaya S.P d. "Bagi masyarakat yang hendak melaksanakan akad nikah tetapi tidak punya uang karena kemiskinannya maka dia bisa diberikan keringanan atau dibebaskan dari biaya nikah dari pemerintah dengan melampirkan bukti keterangan dari Lurah atau kepala desa setelah itu diadakan peninjauan untuk melihat kriteria miskinnya seperti apa." bagi masyarakat miskin H Abd. Kadir mengusulkan agar ada biaya khusus transportasi bagi pegawai pencatat nikah terutama di pulau-pulau yang jauh dari ibu kota kecamatan. Ny Syamsiah (42) tahun seorang ibu rumah tangga menuturkan kami sebagai orang yang tidak mampu merasa berat untuk membayar biaya pencatatan nikah, Ny Syamsiah mengusulkan agar biaya pencatatan nikah juga disubsidi seperti pendidikan dan kesehatan

Sudah sepantasnya kalau untuk memperoleh surat Nikah, seseorang diharuskan membayar sejumlah biaya yang besarnya tidak berbeda atau di atas

biaya ketika mengurus semacam sertifikat tanah, STNK, atau surat berharga lainnya. Penetapan besaran biaya-biaya itu tidak terlepas dari perkembangan kondisi sosial masyarakat sebagai sasaran layanan, menurut Prof. Dr. Winarno Budi, MA.(2007).

Aktor-aktor resmi dalam kaitan dengan penentuan biaya nikah, adalah aparat Kementerian Agama, dalam hal ini KUA dan aparatnya. Mereka merupakan agen pemerintah (birokrasi). Mereka dikatakan resmi karena mempunyai kekuasaan yang secara sah diakui oleh konstitusi dan mengikat. Besaran biaya merupakan subyek yang menjadi persoalan. Biaya faktual pernikahan yang ditemukan dilapangan cenderung keluar dari koridor kedinasan dan sangat bervariasi salah satu contoh Kecamatan Benteng biaya Nikah Rp 450.000, Kecamatan Bontosikuyu Rp 310.000, Kecamatan Bontoharu Rp 350.000. Hampir seluruh Kecamatan itu tidak ada yang seragam.bahkan di kota-kota besar ada yang membayar sampai jutaan rupiah. Menjadi tanda tanya bagi sementara warga masyarakat, mengenai berapa sesungguhnya besaran biaya pernikahan yang ditetapkan oleh pemerintah. Terlepas dari perbedaan besaran biaya nikah, lain lagi besaran yang disetorkan secara resmi dalam laporan KUA. Besaran yang tersusun rapi dalam daftar Pencatatan nikah untuk pusat atau pemerintah hanya Rp 30.000

5.Jarak antar Desa

Salah satu penghambat terlambatnya pencatatan nikah adalah jarak antar pulau yang sangat berjauhan, seorang penghulu yang akan melaksanakan tugas pencatatan dan pengawasan nikah, terkadang harus berangkat satu hari sebelum hari pesta, belum lagi jika tiba waktu musim ombak. Kenyataan ini diperkuat dari 2 fakta yang didapatkan oleh peneliti melalui hasil wawancara dengan imam desa

Kembang Miati. H. Abd. Rasyid yang sehari-hari bertugas dan fungsinya sebagai pembantu pegawai pencatat nikah Kecamatan Pasimarannu kabupaten selayar, beliau menuturkan untuk pencatatan nikah terkadang harus menunggu sampai 5 peristiwa nikah baru kemudian melaporkan ke KUA demi menghemat biaya dan faktor keselamatan dimana jarak antara desa kembang miati dengan ibu kota kecamatan berjarak 8 jam perjalanan melalui laut.

Selain dari faktor faktor penghambat terdapat juga faktor pendukung dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan passimarannu kabupaten kepulauan selayar antara lain:

1. Faktor kemampuan dan ketrampilan

Masri Jaya mengatakan bahwa faktor utama dan pertama sebagai pendukung lancarnya pelayanan pencatatan nikah adalah adanya sumber daya manusia yang profesional. Walaupun sekarang teknologi semakin canggih yang bisa menghemat tenaga manusia dalam hal pekerjaan tetapi kehadiran sumber daya manusia tetap menjadi hal yang utama. Apalagi tahun 2014 mendatang akan diberlakukan sistim SIMKAH (Sistim Imformasi Manajenen Nikah) sistem ini adalah sistem pencatatan secara ON LINE jadi dimanapun orang nikah gampang dideteksi. Dan ini juga merupakan suatu upaya pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama untuk mengurangi nikah liar. Apa harapan kedepan terkait dengan Sumber Daya Manusia, Selaku Kepala Kantor Urusan Agama di Kecamatan Pasimarannu ini kami sangat berharap agar pemerintah mengangkat secepatnya pegawai pencatat nikah, karena kendala selama ini, kalau saya ada undangan ke Ibu kota Kabupaten maka pelayanan pencatatan nikah di kantor otomatis terhenti karena tidak ada tenaga penghulu.

Masri Jaya S.Pdi melalui telpon seluler mengatakan suatu perencanaan sumber daya manusia dalam jangka panjang perlu melibatkan usaha integrasi antara strategi organisasi, strategi sumber daya manusia, proses integrasi strategi tersebut mengalami evolusi dimulai dari tahap pertalian administratif, pertalian satu arah, dan terakhir pertalian integratif. (wawancara, 23 September 2013)

“Latare seorang tokoh masyarakat mantan Kepala Desa Batubingkung mengatakan keluhan masyarakat sampai saat ini terhadap pelayanan Pencatatan Nikah adalah karena kurangnya personil atau pegawai pencatatan Nikah di Kecamatan Pasimarannu ini.” (wawancara, 27 Agustus 2013)

Dalam hal ini fungsi sumber daya manusia membantu implementasi rencana strategi terutama dalam hal strategi pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu. Dalam hal pelayanan pencatatan nikah usaha apa yang dilakukan untuk memperlancar pelayanan dari kekurangan personil itu tadi?. Umpama kalau ada undangan ke Ibu kota Kabupaten maka tugas-tugas pencatatan kami kuasakan kepada Imam Desa (P3N) yang terdekat.

Ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari adanya pertalian dan integrasi antara perencanaan strategik dengan perencanaan sumber daya manusia, diantaranya (menurut Greer, 1995) adalah:

- 1) Menghasilkan solusi lebih beragam terhadap masalah organisasional yang rumit,
- 2) Memastikan adanya pertimbangan sumber daya manusia di dalam proses-prosesperancangan sasaran organisasi,
- 3) Memastikan adanya pertimbangan sumber daya manusia di dalam menilai kemampuan organisasi untuk mencapai sasaran dan mengimplementasi strategi
- 4) Adanya integrasi yang saling berbalas dalam rangka menjaga formulasi strategi yang didasarkan atas referensi,

- 5) Memberikan fasilitas pertimbangan perencanaan strategis secara bersama-sama dan sukseksi manajerial (Iswanto Yun, Manajemen Sumber Daya Manusia UT, 2005).

2. Faktor Sarana pelayanan.

Dari segi sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu masih berharap kedepan lebih baik. Sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu ada dua yaitu:

- 1) Sarana administrasi, seperti alat tulis- menulis, buku pemeriksaan nikah, blanko asal-usul dan buku akta nikah.
- 2) Sarana transportasi, idealnya sebagai daerah kepulauan transportasi yang cocok adalah perahu joloro, tetapi jangankan perahu joloro transportasi yang lainpun sampai saat ini belum ada.

Dalam menjalankan tugas pelayanan pencatatan nikah selama ini pakai pasilitas apa?. Dalam menjalankan tugas pencatatan nikah selama ini kami hanya memakai kendaraan pribadi sebagai konsekwensi dari tugas, terkadang kalau pencatatan nikah itu harus menyeberang ke desa yang jauh terkadang kami minta tolong kepada yang punya hajat agar dipasilitasi kendaraan yang biayayanya ditanggung yang punya hajat tadi, sampai sekarang aman-aman saja. Tetapi kmudian inilah yang dianggap oleh aparat penegak hukum sebagai gratifikasi (sogok). Lalu kalau begitu kami harus berbuat apa?. Gaji kami hanya cukup untuk makan, dimana kami harus mengambil uang operasional pencatatan nikah. Sekali lagi kami berharap jangan kondisi Jakarta di jadikan sampel lalu mau disamakan dengan Kecamatan Pasimarannu yang kondisi dan geografisnya berbeda.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana.

Moenir (1992:199) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan. Penertian yang disebutkan moenir jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan yang hendak dicapai.

Berdasarkan pengertian diatas maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

- 1). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2). Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa.
- 3). Hasil kerja lebih baik dan terjamin.
- 4). Lebih memudahkan dalam gerak para pengguna/pelaku.
- 5). Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- 6). Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

([http://id.shvoong.com/writing-anspeaking/presenting/2106962-pengertana dan prasarana](http://id.shvoong.com/writing-anspeaking/presenting/2106962-pengertana-dan-prasarana))

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan penelitian ini akan dibahas lima aspek untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yaitu, Pertama Tangibles (bukti langsgn). Kedua

Reability (kehandalan) Ketiga, Resvonsiveness (daya tanggap), Keempat Assurance (jaminan), Kelima Empathi (empati).

Kelima aspek ini akan diuraikan lebih lanjut.

1 .Tangibles (bukti langsung).

Dari hasil wawancara dengan Masri Jaya Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pelayanan publik masih terdapat kekurangan terutama dalam hal informasi, tidak semua Desa bisa menikmati fasilitas informasi tersebut. Diperparah lagi karena tidak adanya pasilitas PLN, di Ibukota Kecamatan saja lampu hanya menyalah di malam hari, begitu susahnya kita melayani masyarakat terkait dengan administrasi pencatatan nikah, terkadang kita melayani pencatatan nikah di siang hari pencatatan administrasinya nanti malamnya. Belum lagi keterlambatan bahan bakar karena cuaca buruk, karena musim ombak,terkadang sampai berhari-hari akses informasi tidak berfungsi dikarenakan fasilitas lampu tidak berfungsi akibat keterlambatan bahan bakar. padahal dengan keterbukaan informasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan akta nikah.

Dalam kajian teori A.S Moenir maka faktor yang mengambat adalah faktor pendapatan. Faktor pendapatan Daerah yang belum mampu untuk menyediakan fasilitas informasi termasuk segala perangkat-perangkatnya seperti penyediaan lampu PLN, telpon seluler dan lain-lain sebagainya.

Selanjutnya dari kualitas dan kecepatan pelayanan maka masih didapatkan beberapa kekurangan-kekurangan. Dari hasil wawancara Masri Jaya. S.Pdi, Kepala KUA Kecamatan. Pasimarannu Kabupaten. Kepulauan. Selayar mengatakan bahwa :

“Terbatasnya petugas pencatat akta nikah, merupakan salah satu kendala dalam kecepatan layanan akta nikah di KUA Di Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Selayar, hal ini perlu perhatian oleh Pemerintah Daerah dan Kementerian agama. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam proses penyediaan informasi tentang akta nikah di KUA Di Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Selayar perlu ditingkatkan (wawancara, 26 Agustus 2013)

Kurangnya penghulu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah, apalagi di Kecamatan Pasimarannu tidak punya penghulu, selama ini yang paling banyak membantu adalah para P3N yang lazim dikenal Imam Desa. Dengan jarak tempuh antar Desa yang sangat berjauhan kehadiran P3N masih sangat diharapkan.

“ Latara seorang tokoh masyarakat mantan Kepala Desa Batubingkung mengatakan keluhan masyarakat sampai saat ini terhadap pelayanan Pencatatan Nikah adalah karena kurangnya personil atau pegawai pencatatan Nikah di Kecamatan Pasimarannu ini.” (wawancara, 27 Agustus 2013)

Dalam hal kekurangan petugas pencatat nikah maka faktor yang mempengaruhi adalah faktor organisasi, dalam hal ini Kementerian Agama yang harus membenahi kekurangan ini karena terkait dengan pelayanan dan kehendak yang multikompleks.

2. Reability (keandalan)

Reability adalah peluang sebuah komponem mesin atau produk akan bekerja secara baik untuk waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Taktik keandalan adalah

- a. Meningkatkan komponem individual
- b. Memberikan redundancy

Tujuan pemeliharaan dan keandalan adalah untuk mempertahankan kemampuan sistem, selagi mengendalikan biaya. Strategi pemeliharaan dan keandalan yang baik membutuhkan ketrlibatan karyawan dan prosedur yang baik. Untuk mengukur kesuksesan manajemen pemeliharaan, maka ada dua unsur yang harus ditentukan terlebih dahulu, yaitu keterlibatan karyawan dan prosedur pemeliharaan.

Faktor karyawan dalam hal pemeliharaan dapat dilihat dari informasi yang dimiliki karyawan, keahlian yang dimilikinya, kompensasi yang diterima sebagai faktor motivasi dan kekuatan sinergi yang perlu dilakukan. Sebagai upaya untuk meningkatkan penguasaan informasi dan keahlian dalam kaitannya dengan kegiatan pemeliharaan, maka pihak manajemen dapat menempuh berbagai hal yaitu :

- a. Pertukaran informasi melalui penciptaan iklim yang kondusif.
- b. Pelatihan keahlian bagi karyawan yang belum punya keahlian.

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.

Ariani (2009) menyatakan bahwa reliability adalah konsistensi kerja memberi jasa dan kemampuan memberi jasa dalam memenuhi janji penerima jasa. Masri Jaya mengatakan kami sudah bekerja semaksimal mungkin dengan segala keterbatasan kami, tetapi sekali lagi kami sadar tidak akan mungkin melayani sebaik yang fasilitas kantornya serba lengkap, tetapi sampai saat ini masyarakat

sangat memaklumi keadaan ini.

Dalam hubungannya dengan keandalan pelayanan pencatatan nikah maka faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan, dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena besarnya peranan aturan dalam hidup, maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar Masri Jaya mengatakan ada dua hal kendala dalam hal untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yaitu : Pertama, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan pegawai pencatatan nikah, sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Kedua faktor kemampuan pegawai pencatatan nikah itu sendiri.

Kemampuan mencerminkan kapasitas organisasi dalam menggunakan sumber daya yang teintegrasi untuk mencapai apa yang diharapkan. Sebagai perekat organisasi menjadi satu, kemampuan muncul dari waktu ke waktu melalui interaksi yang kompleks antara sumber daya berwujud dan tidak berwujud. Hal ini didasarkan pada pengembangan, pelaksanaan, dan pertukaran informasi serta pengetahuan dan kemampuan manusia yang dimiliki organisasi

(Muhammad Qudrat Nugraha, Manajemen Strategik Organisasi Publik UT : 4.11)

Kedua kendala ini yang paling kami rasakan di Kecamatan Pasimarannu ini. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dalam hal pencatatan nikah yaitu. Pertama ,faktor sarana pelayanan. Kedua faktor kemampuan dan ketrampilan menurut A.S Moenir

4. Assurance (jaminan)

Dalam hubungannya dengan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar, masyarakat tentunya sangat berharap adanya jaminan pelayanan yang baik, tidak berbelit-belit dari staf yang melayani, berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang datang ke kantor untuk memcatatatakan pernikahan anaknya perempuannya.

Nj Marwiyah, seorang wanita paruh bayah dari Desa Lambego mengatakan terkadang saya kecewa dengan pelayanan karena petugas pilih kasih kalau yang datang orang berada maka cepat dia ladeni tetapi kalau kami orang yang miskin terkadang cuek.(*wawancara, 15 September 2013*)

Saat dikomfirmasi Masri Jaya Kepala KUA Kecamatan Pasimarannu dia menimpali pernyataan itu, dan mengatakan bagi saya semua orang sama saja, mungkin kebetulan waktu pertama datang di kantor yang ada adalah tenaga honor, dan Masri Jaya minta maaf kalau ada hal-hal yang membikin masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kami. Tenaga di Kantor KUA hanya dua orang untuk melayani sembilan desa yang sangat berjauhan antara desa yang satu dengan desa yang lain (*wawancara, 16 September 2013*).

Masri Jaya menambahkan bahwa persoalan pelayanan sangat erat sekali

hubungannya dengan etos kerja dimana keadaan pikiran perasaan-perasaan yang mempengaruhi sikap, kemampuan dan faktor-faktor tersebut mempengaruhi tercapainya atau tidaknya tujuan organisasi atau perorangan. Apabila sikap dari bawaan-bawaan tidak baik, maka etos kerja mereka menjadi rendah, tetap apabila perasaan-perasaan mereka baik maka akan mendorong kerelaan mereka untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, yang dikatakan beretos kerja tinggi. Maka faktor yang paling mendukung dalam masalah pelayanan terhadap adanya jaminan adalah faktor kesadaran dimana adanya kesadaran seseorang untuk berbuat keikhlasan dan kesungguhan dalam menalankan tugasnya. (A.S Moenir).

5. Empathy (empati)

Empathy adalah sifat yang penuh perhatian terhadap yang dilayani untuk memudahkan memahami kebutuhan para pelanggan. Mempelajari kebutuhan manusia adalah merupakan suatu hal yang rumit, untuk dapat melihat kebutuhan manusia yang begitu banyak, kompleks dan setiap saat berubah maka dibutuhkan pedoman-pedoman teoro-teori para ahli seperti, A.H.MASLOW : seorang ahli ilmu jiwa yang terkenal mengemukakan suatu klasifikasi kebutuhan yang sangat berguna dimana ia menekankan lima tingkat kebutuhan manusia yang membentuk suatu hierarki kebutuhan sebagai berikut:

1. Kebutuhan untuk mencapai aktualisasi (self aktualization)
2. Kebutuhan akan penghargaan (esteem needs)
3. Kebutuhan sosial (social needs)
4. Kebutuhan rasa aman (safety needs)
5. Kebutuhan mempertahankan hidup (physiological needs)

Dari wawancara seorang tokoh masyarakat H Abd Rasyid Imam Desa

Kembang Miati Kecamatan Pasimarannu mengatakan siapapun orangnya pasti ingin diperhatikan, ingin dipahami kebutuhannya, dan inilah pentingnya kita saling memahami. Apakah pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu terkait dengan aparat sudah bagus?. Soal pelayanan sudah bagus, tetapi bagaimanapun juga kan pegawai negeri hanya satu orang yaitu Kepala KUA itu sendiri, yang kurang adalah aparat pegawai pencatat nikah itu sendiri, persoalan pelayan kalau pegawainya sudah ada maka gampang menyesuaikan dengan standar pelayanan, tetapi sekali lagi yang bermasalah adalah karena kurangnya pegawai. Kami dari masyarakat Kecamatan Pasimarannu sangat berharap kepada pemerintah terutama kepada Kementerian Agama Pusat agar menyikapi masalah ini dan menambah personil pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu ini. Dari teori A.S Moenir maka faktor yang paling berpengaruh adalah faktor organisasi.

Dari ke lima aspek tersebut di perkuat dengan data dari hasil lembar observasi terhadap beberapa informan yang telah penulis rangkum menjadi satu kesatuan tabel lembar observasi.



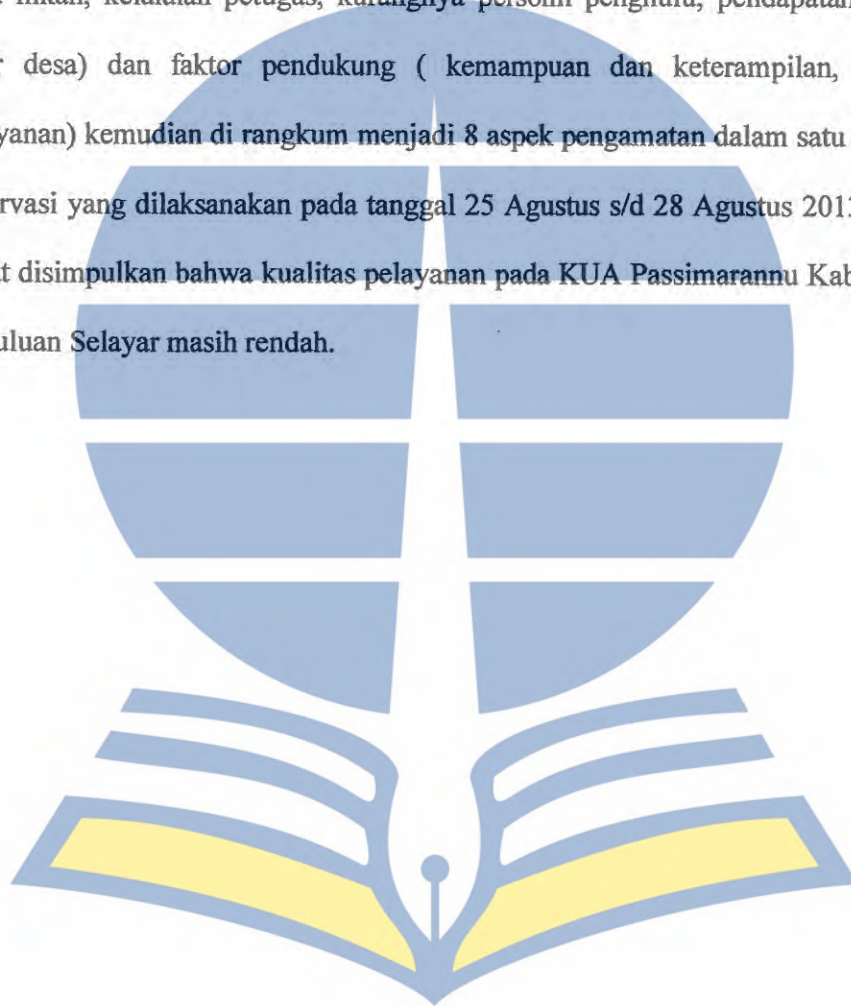
Adapun hasil kesimpulan data dari lembar observasi terhadap Pelayanan Pencatatan Nikah di Kecamatan Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus s/d 28 Agustus 2013 sebanyak 3 kali pengamatan adalah sebagai berikut:

Kepulauan Selayar yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus s/d 28 Agustus 2013 sebanyak 3 kali pengamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Lembar Observasi Kualitas Pelayanan Pada KUA Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar

NO	ASPEK	Pengamatan		Ket
		Ya	Tidak	
1	Fasilitas pada KUA passimarannu telah memadai	✓		Hal ini berdasarkan bukti langsung yang didapatkan dilapangan antara lain meja, kursi sudah tidak layak pakai.
2	Perlengkapan pegawai pada KUA passimarannu telah memadai	✓		Hal ini berdasarkan bukti langsung antara lain komputer dan mesin ketik sudah tua, dan tidak ada lampu penerangan.
3	Sarana komunikasi pegawai KUA passimarannu sangat baik	✓		Tidak ada sarana komunikasi yang terdapat pada KUA Passimarannu(Telpon Seluler)
4	Tersedia papan informasi yang memudahkan pelayanan pada KUA passimarannu	✓		Papan Informasi sudah tidak layak pakai sehingga tidak digunakan
6	Pegawai KUA Passimarannu tanggap dalam memberikan pelayanan pencatatan Nikah	✓		Dalam melayani 9 desa Pegawai KUA passimarannu tidak tanggap dalam memberikan pelayanan hal ini disebabkan karena jumlah personil yang tidak memadai (hanya 3 orang)
7	Pegawai KUA Passimarannu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah	✓		Sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan sangat baik dan ramah
8	Pegawai KUA passimarannu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan pencatatan nikah	✓		Sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan bersikap sopan

Dari 11 item data yang dikumpulkan mewakili kualitas pelayanan pada KUA Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan (Tangibles , Reability , Resvonsiveness , Assurance , Empathi) , faktor penghambat pelayanan (masyarakat belum memahami arti pentingnya buku nikah, kelalaian petugas, kurangnya personil penghulu, pendapatan, jarak antar desa) dan faktor pendukung (kemampuan dan keterampilan, sarana pelayanan) kemudian di rangkum menjadi 8 aspek pengamatan dalam satu lembar observasi yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus s/d 28 Agustus 2013 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KUA Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar masih rendah.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini tentang pelayanan Publik Terhadap Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pencatatan nikah pada kantor urusan agama Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar belum maksimal
2. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pencatatan nikah di kantor KUA kecamatan passimarannu kabupaten kepulauan selayar. Faktor penghambat antara lain; masyarakat belum memahami pentingnya buku nikah, kelalaian petugas kurangnya personel penghulu, pendapatan, jarak antar desa. Adapun faktor pendukung anantara lain; sarana dan prasarana, kualitas SDM yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam peneltian maka ada beberapa yang disarankan yaitu :

1. Agar pemerintah segera memperbaiki kualitas pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Agar pemerintah khususnya Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan selayar memberikan solusi perbaikan terhadap faktor-faktor yang

menghambat kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Passimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar

3. Agar pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dapat menyediakan KUA Pembantu di pulau-pulau kecamatan pasimarannu
4. Perlu kiranya untuk memfasilitasi masyarakat melalui pencatatan keliling di kecamatan pasimarannu.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, H. Zainal, 2002, Sistem Informasi Layanan Publik (Praktek Electronic Government Di Takalar), PT Yayasan Lagaligo Dotnet, Jakarta.
- Achmat Batinggi.1999. Manajerial Pelayanan Umum. Universitas Terbuka, Jakarta
- Ali Fikri, 2001, Metode Penelitian, Gramedia, Jakarta
- Arifin, Muhammad Safitrah. 2012. Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Arikunto, Suharsimi. 2001. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2001. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan, 2001, Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Faisal, Sanapiah, 2003, Format-Format Penelitian Sosial, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fandy Tjiptono (2002). Strategi Pemasaran.: Penerbit Andi .Yogyakarta
- Feigenbaum A.V., 1991, 'Total Quality Control', McGraw-Hill, New York
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 1996, Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno, 1988, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, CV. Hajimas Agung, Jakarta.
- Hendarto, Agung, 2002, Good Governance dan Penguatan Institusi
- Instruksi Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2004 ttg Peningkatan Pelayanan Pernikahan pada KUA Kecamatan
- Inu Kencana, Syafiie, dkk. (1999). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : Rineka. Cipta
- Juran, J. M. (1962). Quality control handbook. New York: McGraw-Hill.

- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Prenada Media, Jakarta
- Keputusan Kanwil Departemen Agama Prov.Sul-sel Nomor 233 Tahun 2007 ttg Larangan Melakukan Pungutan Tambahan Biaya Pencatatan Nikah & Rujuk di Luar Balai Nikah
- Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.Pembaruan*, Yogyakarta
- Lukman, Sampara, (1999), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press
- Mahoni, Jannati Purwo. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri*. Jurnal. Uniska. Kediri.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi.
- Moenir,H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja. Rosdakarya
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Menuju Pemerintahan*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution A.Z., 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Osborne, D. dan T. Gebler. 1995. *Mewirausahakan Birokrasi*. (terj. Abdul Rosyid). Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi: Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makassar: Lembaga Penerbitan Uhnas (Lephas)
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, Bandung
- Peraturan Dirjen Bimas Islam Nomor D.J.II/491 Tahun 2009 tentang Kursus Calon Pengantin;
- Peraturan Menteri Agama RI No. 71 Tahun 2009 ttg Pengelolaan Biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk,
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 ttg Pencatatan Nikah

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2008, tentang “perubahan nama Kabupaten Kepulauan Selayar menjadi Kabupaten Kepulauan Selayar

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 yaitu tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

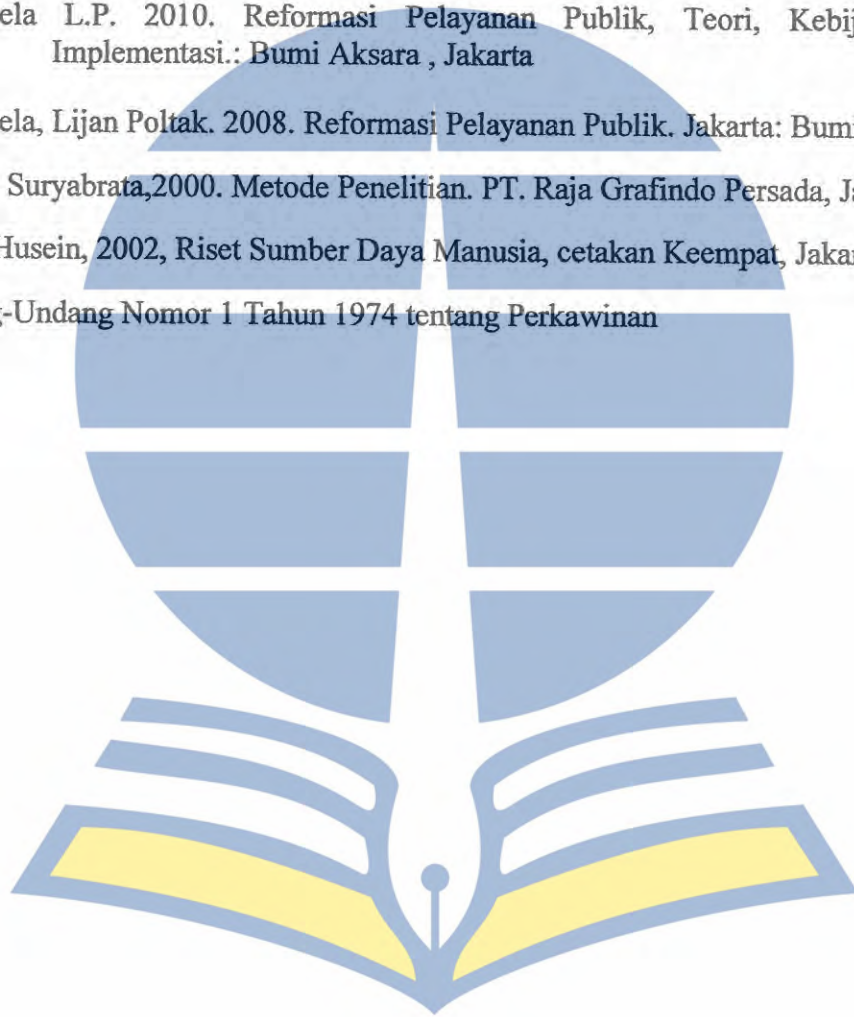
Sinambela L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi.: Bumi Aksara , Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sumadi Suryabrata,2000. Metode Penelitian. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Umar, Husein, 2002, Riset Sumber Daya Manusia, cetakan Keempat, Jakarta

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan



**LAMPIRAN DATA TIDAK TERCATAT
PENCATATAN NIKAH KUA PASIMARANNU
TAHUN 2014 s/d 2016**

Rekap data tahun 2014

No	Nama Desa	Peristiwa Nikah Tercatat
9.	Desa Komba-Komba	8
10.	Desa Lambego	8
11.	Desa Batu Bingkong	4
12.	Desa Bonea	6
13.	Desa Sambali	4
14.	Desa Majapahit	3
15.	Desa Bonerate	2
16.	Desa Lamantu	7

Rekap data tahun 2015

No	Nama Desa	Peristiwa Nikah Tercatat
9.	Desa Komba-Komba	9
10.	Desa Lambego	8
11.	Desa Batu Bingkong	6
12.	Desa Bonea	3
13.	Desa Sambali	4
14.	Desa Majapahit	4
15.	Desa Bonerate	0
16.	Desa Lamantu	5

Rekap data tahun 2016

No	Nama Desa	Peristiwa Nikah Tercatat
9.	Desa Komba-Komba	4
10.	Desa Lambego	3
11.	Desa Batu Bingkong	7
12.	Desa Bonea	2
13.	Desa Sambali	5
14.	Desa Majapahit	1
15.	Desa Bonerate	0
16.	Desa Lamantu	2

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Counter Information

Identitas :

- | | | |
|---------------------------|--------|---------------------|
| 1.Nama | : | |
| 2.Masa kerja | : | |
| 3.Tingkat pendidikan : | 1.S 3 | 5.D 1 |
| | 2.S 2 | 6. SMU / SMK dan |
| sederajat | 3.S 1 | 7.SMP sederajat |
| | 4. D 3 | 8.SD atau sederajat |
| | 5. D 2 | |
| 4.Pekerjaan | : | |
| 5.Pangkat / Golongan | : | |
| 6.Instansi tempat bekerja | : | |
| 7.Alat | : | |

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada KUA Pasimarannu Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Selayar

1. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu

A. Tangibles

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai fasilitas fisik pelayanan terhadap masyarakat di KUA Pasimarannu?
- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai perlengkapan pegawai di KUA Pasimarannu?
- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai sarana komunikasi di KUA Pasimarannu?

B. Reability

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai kemampuan dan kehandalan aparat/pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat di KUA Pasimarannu?

C. Resvonsiveness

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat di KUA Pasimarannu?

D. Assurance

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) bagaimana keramahan para pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat di KUA Pasimarannu?

E. Emphati

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) bagaimana empati/perhatian yang ditunjukkan para pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat di KUA Pasimarannu?

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasimarannu

- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) tentang pengertian masyarakat Pasimarannu terhadap pentingnya buku nikah?
- Jika menurut Pendapat bapak/ibu/sdr(i) masyarakat belum sepenuhnya memahami arti pentingnya buku nikah. Bisakah dijelaskan secara rinci mengapa demikian?
- Bagaimana pendapat bapak / ibu / sdr (i) mengenai fakta bahwa selama ini masih banyak masyarakat belum memiliki buku nikah?
- Menurut pendapat bapak / ibu / sdr (i) apakah Kelalaian petugas, kurangnya penghulu dan faktor pendapatan masyarakat turut mempengaruhi dalam pencatatan nikah? Jika ya bisakah dijelaskan secara rinci mengapa demikian?

DOKUMENTASI FOTO SUBYEK PENELITIAN
KANTOR KUA PASIMARANNU





disimpulkan bahwa hampir 6 persen dari variabel kinerja petugas Susenas BPS Kabupaten Bangka Barat dipengaruhi oleh faktor kompensasi.

Tabel 4.108

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) Faktor Karakteristik Individu, Pelatihan, Disiplin Kerja, Pengawasan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja

Model	R	R Square	<i>Adjusted R Square</i>	Std. Error of the Estimate
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	0,937 ^a	0,878	0,860	3,22181

Sumber: Diolah dengan SPSS versi 20

Pada tabel 4.108 dapat diuraikan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,860 artinya 86,0 persen koefisien kinerja petugas Susenas BPS Kabupaten Bangka Barat disebabkan oleh faktor karakteristik individu, pelatihan, disiplin kerja, pengawasan, dan kompensasi sedangkan sisanya 14,0 persen disebabkan oleh faktor lain. Besaran koefisien determinasi pada tabel 4.114 sebesar 86,0 persen dan dapat disimpulkan bahwa lebih dari tiga per empat dari variabel kinerja petugas Susenas BPS Kabupaten Bangka Barat dipengaruhi oleh faktor karakteristik individu, pelatihan, disiplin kerja, pengawasan dan kompensasi.