

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN AKAD
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara**



Oleh

**AGUSRI MELTI
NPM. 160411002**

**PROGRAM STUDI IMUADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KUA
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

NAMA : AGUSRI MELTI

NPM : 160411002

UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

FAKULTAS : ILMU SOSIAL

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si
NIDN.1002059002

ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si
NIDN.1005108901

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Universitas Islam Kuantan Singingi

DESRIADI, S.Sos, M.Si
NIDN.102201830

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGUSRI MELTI

NPM : 160411002

Menyatakan bahwa, sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Serjana, Magister, dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulisan ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, elah saya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketida benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada pelaksanaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, November 2019

AGUSRI MELTI
NPM. 160411002

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyira, 6-8)

“Untuk jadi maju memang banyak hambatan. Kecewa semenit dua menit boleh, tapi setelah itu harus bangkit lagi”.

(Joko Widodo)

“Tidak ada jalan yang mudah untuk menuju kebebasan, dan banyak dari kita akan harus melewati lembah gelapmenyeramkan. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan”.

(Nelsa Mandela)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin.. Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungannya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ku ini untuk cahaya hidupku Ayah dan Ibuku tercinta, yang selalu memberiku semangat dan memanjatkan do'a kepada putrimu dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Adik-adik yang tersayang Gustina, Moh. Hamzah yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.

Untuk sahabatku yang sama-sama berjuang(Tri Guslina Angelia, Lusi Kartika, Winda Okvarianti, Sundari Apiliyanti, Shintia Febi, Ihsanul Hamid, dan Sahabat yang lainnya) terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini. .

Terima kasih banyak untuk semuanya karena jasa kalian sangat berharga bagi saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna dimasa yang akan datang Aamiin.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan shalawat dan salam, allahummasali'ala muhammadwa'alaali muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebagaiaan di dunia dan akhirat.

Adapun judul skripsi ini adalah **Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulisan juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan proposal ini, di antaranya kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar,SE., ME, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desesriadi, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan proposal ini.

5. Bapak Alsar Andri,S.Sos,M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang tua penulis Ayahanda Firdaus, dan Liman Haini yang telah banyak memberikan baik moril maupun materi serta do'anya untuk penulis menyelesaikan proposal ini.
8. Rekan-rekan seprjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu,terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga proposal ini berguna untuk kita dan dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Teluk Kuantan, Juni 2019

Penulis,

AGUSRI MELTI
NPM.160411002

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**OLEH :
AGUSRI MELTI
NPM : 160411002**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”. KUA Kecamatan Kuantan Tengah berdiri pada tahun 1957. Kepala Kantor pertamanya adalah H. Moenaf Ya’ cub, yang berkantor dengan menyewa bangunan milik penduduk di Samping MAN Teluk Kuantan dengan kondisi bangunan Semi Permanen. KUA Kecamatan Kuantan Tengah pada awalnya merupakan salah satu KUA Kecamatan dari Wilayah Kerja Departemen Agama Kabupaten Indra Giri Hulu yang beribu kota di Rengat, namun pada tahun 1999 KUA Kecamatan Kuantan Tengah menjadi salah satu dari 12 KUA Kecamatan bahagian dari wilayah kerja Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Indra Giri Hulu. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini yaitu kepala KUA Kecamatan Kuantan Tengah, Pegawai, Calon Pengantin dan masyarakat. Bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

Kata Kunci: Kualitas, Administrasi, Pelaksanaan Akad Nikah.

ABSTRACT

QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES FOR THE IMPLEMENTATION OF MARRIAGE COVENANTS KUANTAN TENGAH DISTRICT

**AGUSRI MELTI
160411002**

This study is entitled "Quality of Administrative Services for the Implementation of Marriage Covenants in the Office of Religious Affairs (KUA), Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi Regency". KUA Kuantan Tengah District was established in 1957. The first Head of Office was H. Moenaf Ya 'cub, which has an office by renting buildings owned by residents in MAN Side of Kuantan Bay with the condition of Semi Permanent buildings. KUA Kuantan Tengah was originally one of the KUA district office of religion the Work Area of the Department of Religion of Indra Giri Hulu Regency which has thousands of cities in Rengat, but in 1999 the KUA of Kuantan Tengah district became one of 12 KUA districts that were part of the working area of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency which is a division from Indra Giri Hulu Regency. As for the informants of this study are the head of Kuantan Tengah district KUA, Employees, Prospective Brides and the community. That the quality of administrative services in the implementation of the marriage contract in the office of religious affairs (KUA) of Kuantan Tengah district has not been carried out well because it is necessary to improve the way of implementing the marriage contract for the religious affairs office.

Keywords: *Quality, Administrative Services, Implementation, Marriage Covenants.*

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBARAN PERNYATAAN SKRIPSI

MOTTO	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Bagi Peneliti	9
1.4.2 Bagi Instansi.....	9
1.4.3 Bagi Universitas Islam Kuantan Singingi	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara	10
2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan.....	13
2.1.3 Teori/Konsep Pelayanan Publik	15
2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Organisasi	20
2.1.5 Teori/Konsep Kantor Urusan Agama (KUA)	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis Kerja.....	24
2.4 Definisi Operasional.....	24

2.4.1 Kantor Urusan Agama (KUA)	24
2.4.2 Balai Nikah.....	24
2.4.3 Pelaksanaan Fungsi	25
2.4.4 Aspirasi.....	25
2.5 Operasional Variabel.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Informan Penelitian	28
3.3 Sumber Data.....	29
3.3.1 Data Primer.....	29
3.3.2 Data Sekunder.....	29
3.4 Fokus Penelitian	29
3.5 Lokasi Penelitian.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	30
3.6.1 Observasi	30
3.6.2 Wawancara	30
3.6.3 Dokumentasi.....	31
3.6.4 Triangulasi	32
3.7 Metode Analisis Data	32
3.7.1 Reduksi Data.....	33
3.7.2 Penyajian Data	33
3.7.3 Penarikan Kesimpulan Dan Pembuktian	34
3.8 Jadwal Waktu Penelitian	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	36
4.1 Sejarah Berdirinya KUA Kecamatan Kuantan Tengah	36
4.1.1 Visi KUA Kecamatan Kuantan Tengah.....	38
4.1.2 Misi KUA Kecamatan Kuantan Tengah	38
4.1.3 Tema, Motto, dan Sifat Kerja.....	39
4.1.4 Janji Pelayanan.....	39
4.1.5 Kode Etik	41
4.1.6 Rencana Strategik KUA Kecamatan Kuantan Tengah	41

4.1.7 Kebijakan Umum	42
4.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP)	44
4.2 Sejarah Singkat KUA Kecamatan Kuantan Tengah	45
4.2.1 Kondisi Gedung KUA.....	48
4.2.2 Kondisi Ruangan.....	48
4.2.3 Kondisi Perkarangan	49
4.3 Program Kerja KUA Kecamatan Kuantan Tengah	49
4.3.1 Pokok-Pokok Program	49
4.3.2 Program Unggulan	49
4.3.3 Rincian Program.....	50
4.3.3.1 Bidang Sarana dan Prasarana Kantor.....	50
4.3.3.2 Bidang Profesionalisme Personil KUA	50
4.3.3.3 Bidang Administrasi	51
4.3.3.4 Bidang Kepenghuluan.....	51
4.3.3.5 Pelaksana Kelaurga Sakinah	52
4.3.3.6 Bidang Zakat, Wakaf, Infaq, Sodaqoh, dam Ibadah Sosial.....	53
4.3.3.7 Di Bidang Ibadah Haji	53
4.3.3.8 Di Bidang Kemasjidan dan Hisab Ru'yah	53
4.3.3.9 Di Bidang Produk Halal.....	54
4.3.3.10 Di Bidang Lintas Sektoral.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Identitas Responden	56
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
5.1.2 Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	57
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
5.2 Hasil Pembahasan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akada Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	59
5.2.1 Indikator Transparansi	59
5.2.2 Indikator Akuntabilitas	62

5.2.3 Indikator Kondisional.....	64
5.2.4 Indikator Partisipatif.....	68
5.2.5 Indikator Kesamaan Hak.....	71
5.2.6 Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	73
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Yang Melaksanakan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2017, 2018, 2019	6
Tabel 2.1 Data Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2019 - 2020	23
Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Fungsi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	35
Tabel 4.1 Data Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	37
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Data Wilayah Kerja KUA Kuantan Tengah.....	45
Tabel 4.3 Kondisi Ruangan KUA Kuantan Tengah.....	48
Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	23
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Menurut Sinambela (2008 : 5) bahwa “negara dalam hal ini pemerintah (*birokrat*) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.” Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari *birokrat*, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan.

Dari beberapa kebutuhan yang disebutkan di atas, salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya.

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan merupakan unit kerja Kementrian Agama yang secara *institucional* berada paling didepan dan

menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan.

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan.

Secara Hitoris, KUA adalah unit kerja Kementrian Agama yang memiliki rentang usia cukup panjang. Menurut seorang ahli di bidang ke islaman, bahwa KUA kecamatan secara kelembagaan telah ada sebelum Depertemen Agama itu sendiri itu ada pada masa kolonial unit kerja dengan tugas dan fungsi yang sejenis dengan KUA kecamatan, telah diatur dan diurus di bawah lembaga Kantor *Voor Inslanche Zake* (Kantor Urusan Pribumi) yang didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda. Pendirian unit kerja ini tak lain adalah untuk mengkoordinir tuntutan pelayanan masalah-masalah keperdataan yang menyangkut umat islam yang merupakan produk pribumi. Kelembagaan ini kemudian dilanjutkan oleh pemerintah Jepang melalui lembaga sejenis dengan sebutsn Shumbu.

Pada masa kemerdekaan, KUA kecamatan dikukuhkan melalui undang-undang Nomor. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTCR). Undang-Undang ini di akui sebagai pijakan begal bagi berdirinya KUA kecamatan. Pada mulanya, kewenangan KUA sangat luas, meliputi bukan hanya

masalah Nikah dan Rujuk (NR) saja, melainkan juga masalah talak dan cerai. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang diberlakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor. 9 Tahun 1975, maka kewenangan KUA kecamatan dikurangi oleh masalah talak cerai yang diserahkan ke Pengadilan Agama.

Karena tugasnya berkenaan dengan aspek hukum dan ritual yang sangat menyetuh kehidupan keseharian masyarakat, maka tugas dan fungsi KUA kecamatan semakin hari semakin menunjukkan peningkatan kuantitas dan kualitasnya. Peningkatan ini tentunya mendorong kepala KUA sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas KUA Kecamatan untuk bersikap dinamis, proaktif, kreatif, mandiri, aspiratif dan berorientasi pada penegakkan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran perkawinan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilangsungkan, syarat-syarat perkawinan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta perkawinan dan penyerahannya. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975, seseorang boleh melakukan pernikahan apabila calon suami minimal telah berumur 19 tahun, sedangkan calon istri minimal berusia 16 tahun. Namun berdasarkan hasil survey dari Badan Pusat

Statistik (BPS) pada tahun 2012 masih ada sekitar 11,13% perempuan yang sudah pernah menikah pada usia antara 10-15 tahun di Indonesia.

Sehubungan dengan data tersebut pihak Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) mengaku telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Adapun untuk Pelayanan Pencatatan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, sekarang ini pelayanannya masih kurang baik. Karena sebagian pegawainya kurang teliti dalam pencatatan di buku nikah, dan di dalam jam kerja sebagian pegawainya ada yang sudah pulang duluan dan tidak menuruti aturan kantor.

Berdasarkan hasil observasi di KUA kecamatan Kuantan Tengah terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan

dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang terlalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkir motor. Selain itu para calon pengantin datang tidak tepat waktu, dan terkadang sebaliknya Kepala Urusan Agamanya yang tidak tepat waktu. Dimana seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 mengenai biaya pencatatan nikah dan rujuk di KUA tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak. Nikah di dalam KUA dengan jam kerja adalah gratis dan nikah diluar KUA sebesar Rp. 600.000 disetor oleh calon pengantin langsung kerekening Negara.

Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak mereka sedangkan pelaksanaan fungsi pelayanan merupakan suatu kewajiban dari aparatur pemerintahan. KUA yang merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama dalam urusan pernikahan mempunyai berbagai urusan atau melakukan pelayanan seperti, pernikahan, perceraian, rujuk serta bimbingan pernikahan. Salah satu kantor Urusan Agama yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi adalah KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang ada di Desa Beringin Taluk.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan tengah Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dimaksud sebagai bahan acuan dan pertimbangan

bagi tim penilai KUA Percontohan Provinsi Riau dalam melihat gambaran objektif KUA Kecamatan Kuantan Tengah secara konprehensif yang meliputi perkembangan fisik bangunan, administrasi, penyelenggaraan tugas KUA Kecamatan Kuantan Tengah itu sendiri Dengan gambaran *konprehensif* ini diharapkan akan mempermudah dan memperlancar tugas penilaian yang dilaksanakan oleh tim penilai KUA.

Tabel I.1 : Jumlah Masyarakat Yang Melaksanakan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2017 s/d 2019.

No	Bulan	Tahun		
		Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1	Januari	21	31	35
2	Februari	28	27	29
3	Maret	25	40	37
4	April	51	41	35
5	Mei	46	23	11
6	Juni	10	14	24
7	Juli	29	33	22
8	Agustus	11	22	29
9	September	49	43	0
10	Oktober	24	31	43
11	November	21	19	37
12	Desember	31	40	0
Jumlah		346	364	302
Jumlah total		1.012 Pasang		

Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah 2019 – 2020

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tersebut secara khusus berisikan tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Agama. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan perubahan-perubahan apa saja yang menyangkut Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Departemen Agama diantaranya adalah biaya pencatatan perkawinan di KUA yang semula dikenakan biaya bukunya sebesar Rp. 50.000,00 per peristiwa

menjadi dibebaskan apabila melakukan Proses Pencatatan Nikah di KUA. Namun apabila proses Pencatatan Nikah tersebut ingin dilakukan di luar KUA (bedolan) maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,00 per peristiwa. Biaya tersebut difungsikan untuk biaya transportasi penghulu dan hal-hal yang bersifat administratif lainnya sebagai bentuk penerimaan KUA Kecamatan.

Penyelenggaraan KUA Kecamatan Kuantan Tengah berlandaskan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia sesuai dengan struktur organisasi dan tata kerja KUA. Salah satu aspek penting pengurusan surat nikah adalah:

1. Untuk bukti otentik perkawinan yang sah.
2. Adanya jaminan dan kepastian hukum.
3. Menjamin hak-hak waris.
4. Membuat akta kelahiran.
5. Menjamin hak-hak anak; dan
6. Pengurusan dokumen penting lainnya.

Berdasarkan data dan hasil observasi awal yang penulis peroleh sejauh ini maka pelayanan yang diberikan oleh Pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan pengurusan atau pembuatan surat nikah cukup baik tetapi belum memuaskan. Cukup banyak masyarakat yang melakukan pengurusan merasa belum puas atau mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun fenomena atau permasalahan yang ditemukan dalam observasi awal penelitian yaitu: Adanya budaya atau sikap masyarakat yang masih belum berani untuk melaporkan jika terjadi permasalahan pelayanan pengurusan surat

nikah. Sehingga kondisi ini dapat memberikan andil terhadap kurangnya kualitas pelayanan. Kurang pahamnya pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sehingga terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan. Masyarakat yang belum mengerti dengan cara pernikahan yang ada di KUA. Dan juga dengan pembayaran sebesar Rp. 600.000 yang langsung disetorkan ke rekening negara jika pernikahan dilakukan diluar KUA. Dan juga apabila dilaksanakan di KUA masyarakat masih belum banyak mengetahui bahwa biayanya gratis.

Fenomena-fenomena di atas menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum optimal pelayanannya. Hal ini sangat berbeda sekali dengan keinginan masyarakat yang mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap mereka secara langsung.

Dari permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan dan merasa tertantang untuk melakukan penelitian lebih jauh sehingga dapat menumukan masalah yang sebenarnya, dengan ini maka penulis mengemukakan sebuah judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: **“Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?”**

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah sehingga dapat penulis simpulkan manfaat penelitian yaitu:

1.4.1 Bagi Peneliti

- 1.4.1.1 Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

- 1.4.1.2 Dapat menambah pengetahuan penulis tentang KUA.

1.4.2 Bagi Instansi

- 1.4.2.1 Sebagai bahan masukan bagi Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam pengurusan surat nikah.

1.4.3 Bagi Universitas Islam Kuantan Singingi

- 1.4.3.1 Untuk menambah referensi dan literatur pembendaharaan pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenisnya pada Fakultas Ilmu Sosial khususbya Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

- 1.4.3.2 Penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

Studi kepustakaan di dalam penelitian ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang penulis anggap relevan dengan permasalahan di dalam penelitian ini. Adapun yang dimaksud dengan birokrasi asal kata dari biro (*bureau*) yang berarti kantor ataupun dinas dan kata kreasi (*cresi, kratie*) yaitu kekuasaan. Dengan demikian birokrasi dalam ilmu pemerintahan berarti organisasi atau kantor pemerintahan yang mempunyai kekuasaan.

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian, mengartikan Administrasi Negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. (dalam Ridwan, 2011 : 29).

Menurut Sondang P. Siagian, administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (dalam Wirman Syafri, 2012 : 9).

Menurut Soerjano Soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (*knowledge*) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 3).

Menurut The Liang Gie, administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penetapan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. (dalam Inu Kencana Syafie, 2010:14).

Menurut Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua oarang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (dalam Inu Kencana Syafie, 2010:14).

Menurut Aristoteles, negara adalah persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Menurut Jean Bodin, negara adalah suatu persekutuan dari keluarga-keluarga dengan segala kepentingannya yang dipimpin oleh akal dari kuasa yang berdaulat. Menurut Hugo De Groot, negara adalah suatu organisasi kekuasaan oleh karenanya dalam setiap organisasi yang namanya negara selalu kita jumpai adanya organ atau alat pelengkapan yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kehendaknya kepada siapa saja yang bertempat tinggal di dalam wilayah kekuasaannya. Menurut Miriam Budiardjo, negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah oleh sejumlah pejabat yang berhasil menuntut dari warganya ketaatan pada peraturan perundang-undangan melalui kekuasaan (*control*) monopolistis dan kekuasaan yang sah (dalam Inu Kencana Syafie, 2010:22).

Dengan demikian, negara adalah suatu kelompok, persekutuan, alat. organisasi, kewilayahan/kedaerahan, sistem politik, kelembagaan dari suatu rakyat, keluarga, desa, baik yang terdiri dari orang-orang yang kuat maupun yang lemah yang merupakan susunan kekuasaan yang memiliki monopoli,

kewibawaan, daulat, hukum, kepemimpinan bahkan sistem pemaksaan sehingga pada akhirnya diharapkan akan memperoleh keabsahan, pengakuan dari dalam dan luar negara, tempat tinggal yang aman, masyarakat yang tentram, bangsa yang teratur, hidup bersama yang lebih baik dan terkendali dalam rangka mewujudkan tujuan serta cita-cita rakyat banyak.

Istilah politik berasal dari Bahasa Inggris *publik* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya, dalam Bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahan praja, hanya sejak zaman Belanda kata-kata sansekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah pamong praja pelayanan rakyat (dalam Inu Kencana Syafie, 2010:16).

Pengertian administrasi ada dua macam yaitu: administarsi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang

turut dalam proses, tujuan yang akan tercapai dan pemanfaatan berbagai sumber (Sondang P. Siagian, 2001:38).

Administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangka penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula (Sondang P. Siagian, 2001:65).

2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan

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

Menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Sedangkan menurut Paimin (2007:164) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain berupa produk/jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan berbentuk jasa yang dilakukan oleh organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat umum.

2.1.3 Teori/Konsep Kualitas Pelayanan

Feigenbaum dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfacyion*).” Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Gronnroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat Partisipatif), Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan.

2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundan

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara menurut Kurniawan (2005:4), yang dimaksud pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan dibidang administratif.

Menurut Moenir (2010:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dala pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Sinambela 2006:6).

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli,

menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

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

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal (1989:19) yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kotler (1997:49) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan dari pelanggan.

2.1.5 Teori/Konsep Manajemen Organisasi

Menurut Melayu S. P. Hasibuan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Dimock Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh di mana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.

Komponen-kompnoen organisasi penting yaitu:

1. Tujuan

Merupakan motivasi, misi, sasaran, maksud dan tujuan yang akan dicapai dalam rentang waktu tertentu, Tujuan berdasarkan rentang dan cukupannya dapat di bagi dalam beberapa karakteristik antara lain: Tujuan jangka panjang, Tujuan jangka menengah, dan Tujuan jangka pendek.

2. Struktur

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi.

3. Sistem

Setiap organisasi baik formal maupun informal, akan menganut suatu sistema yang mengatur bagaimana cara organisasi mencapai tujuannya.

2.1.6 Konsep Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) adalah instansi departemen agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilaya kecamatan.

Dalam Undang-Undang Perkawinan sebenarnya tidak dijelaskan tidak ada penjelasan yang rinci mengenai pengertian pencatatan perkawinan, hanya di dalam penjelasan umum pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk dituliskan sebagai berikut: “Dalam Negara yang teratur segala hal-hal yang bersangkutan-paut dengan penduduk harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian dan sebagainya.”

Balai nikah adalah suatu ruangan/tempat yang ada di dalam Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas KUA. Pelaksanaan nikah di balai nikah dapat dilaksanakan pada hari kerja dan jam kerja KUA.

Pernikahan berdasarkan perspektif yuridis menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 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 berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.”

Sedangkan dalam Islam pernikahan atau nikah artinya adalah terkumpul dan menyatu. Namun pada hukum Islam lebih mengenal pada istilah *Ijab Qobul* (akad nikah) yang mengharuskan perhubungan antara sepasang manusia yang diucapkan oleh kata-kata yang ditujukan untuk melanjutkan kepernikahan, sesuai peraturan yang diwajibkan oleh Islam.

Jadi kesimpulan dari pernikahan adalah proses penyatuan antara seorang laki-laki dan perempuan dalam ikatan yang sah baik secara agama maupun Negara dengan tujuan untuk memperoleh keturunan.

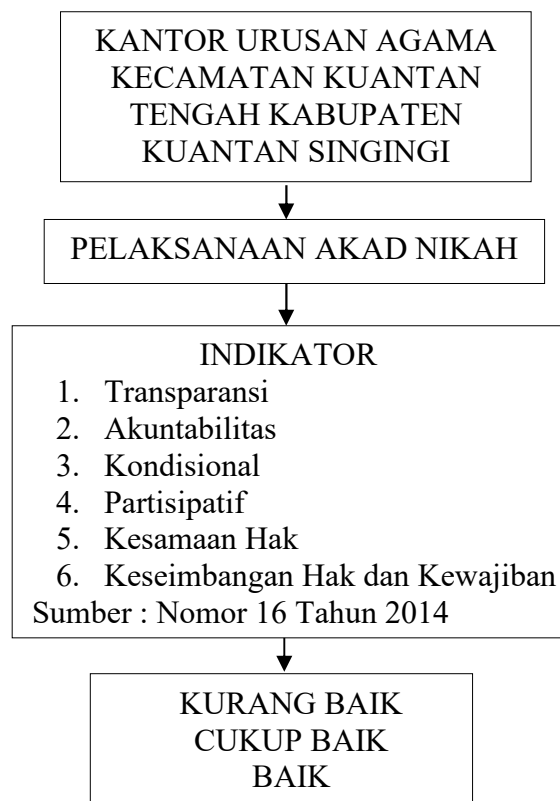
Tabel II.2.1 : Data Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2019 – 2020

N o	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan
1	H. Riko Pilihantoni, SE, I., ME	Laki-laki	Kepala	S2
2	Rismandianto, S.Pd.I	Laki-laki	Penghulu	S1
3	Dzul Khairi	Laki-laki	TU	D3
4	Ali Muhammad Afan, S.Ag	Laki-laki	Penyuluh	S1
5	Ernita Aa, S.Ag	Perempuan	Penyuluh	S1
6	Jusniwati, S.Ag	Perempuan	Penyuluh	S1
7	Jasmiati	Perempuan	TU	SLTA
8	Fobi Prananda, S.PT	Laki-laki	Honorer	S1
9	Memeng Susanti, S.Pd.I	Perempuan	Honorer	S1

Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah 2020

2.2 Kerangka Pemikiran

GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKD NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGING



Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

2.3 Hipotesis Kerja

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang diajudikan, maka titik tolak untuk merumuskan masalah penelitian. Digunakan untuk menyusun kerangka berfikir. Dengan kerangka berfikir ini selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun hipotesis.

Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Di duga belum baik.

2.4 Defenisi Operasional

Untuk memudahkan analisis data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan ini, maka penulis perlu membuat definisi operasional agar pembaca mudah memahami maksud dan tujuan penulis ini, diantaranya:

2.4.1 Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama adalah instansi departemen agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam untuk wilayah kecamatan.

2.4.2 Balai Nikah

Balai nikah adalah suatu ruangan/tempat yang ada di dalam Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas KUA. Pelaksanaan nikah di balai nikah dapat dilaksanakan pada hari kerja dan jam kerja KUA.

2.4.3 Pelaksanaan Fungsi

Adalah realisasi dari apa yang telah direncanakan atau yang ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.4.4 Aspirasi

Adalah harapan perubahan yang lebih baik dengan tujuan untuk meraih keberhasilan di masa depan.

2.5 Operasional Variabel

Operasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indicator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Dalam pengukuran ini terdapat satu variabel yang akan diukur yaitu fungsi KUA. Adapun variabel fungsi Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) dengan indikatornya sebagai berikut:

Tabel II.2.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Fungsi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang di nilai
Kantor Urusan Agama	Fungsi KUA Sumber : Nomor 16 Tahun 2014	1. Transparansi	1. Bersifat Terbuka 2. Mudah Mengerti
		2. Akuntabilitas	1. Bertanggung Jawab
		3. Kondisional	1. Menerima Pelayanan 2. Efisiensi 3. Efektifitas
		4. Partisipatif	1. Aspirasi 2. Kebutuhan 3. Harapan Masyarakat
		5. Kesamaan Hak	1. Tidak Diskriminatif / Tidak Membeda-bedakan Suku, Ras, Agama, Golongan, Gender, dan Status Ekonomi
		6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian 4. Kemauan 5. Keterbukaan 6. Efisiensi 7. Ekonomis 8. Keadilan

Sumber : Modifikasi Tahun 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian survei dan tingkat eksplanasi yang digunakan kualitatif dengan penjabaran deskriptif dan analisa data kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut Sugiyono, (2012:20) bahwa *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut, sehingga di temukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Eksplanasi Deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (*deskripsi*) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.

Menurut Bagdon dan Taylor (dalam Sugiyono, 2013:49) bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Berdasarkan karakteristik tersebut dengan penelitian kualitatif akan diperoleh informasi, selanjutnya dengan informasi tersebut peneliti dapat mendeskripsikan, menganalisis kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Dimana data yang terkumpul merupakan hasil dari lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data primer seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan pengumpulan data sekunder seperti data pendukung yang diperoleh dari arsip/dokumen yang sudah ada atau literatur tulisan yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.2. Informan Penelitian

Menurut Moleong (2008:132) informan adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan (Meleong 2008:132).

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Usur Informan	Jumlah		Peserta (%)
		Informan	Informan	
1.	Unsur Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA)	Kepala KUA	1	8 %
		Penghulu	1	8 %
		Staf Administrasi	2	16 %
		Penyulu Agama	3	25 %
		Tenaga Honorer	2	16 %
		Pasangan Menikah Di KUA	3	25%
Jumlah			12	100%

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

3.3. Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder:

3.3.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau dilapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang penulis laksanakan adalah tentang Kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data penelitian ini dilaksanakan di Jln. Simpang Barangan Beringin Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi yaitu sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Oleh karena itu, Sutrisno Had (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.6.2 Wawancara

Wawancara, adalah teknik pengumpulan data dengan melalui *interview* secara langsung dengan informan. Teknik ini akan menggunakan pedoman wawancara agar wawancara yang dilakukan tetap berada pada apa yang telah menjadi fokus dari penelitian, meskipun tidak tertutup kemungkinan akan adanya pernyataan-pernyataan berlanjut sehubungan dengan masalah penelitian.

Menurut Benney dan Hughes (dalam Denzin, 2009:501), wawancara adalah seni bersosialisasi, pertemuan “dua manusia yang saling berinteraksi dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesetaraan status, terlepas apakah hal tersebut

benar-benar kejadian nyata atau tidak”. Dengan demikian wawancara dapat menjadi alat atau perangkat sekalian sebagai objek.

Dari uraian dan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, baik langsung ataupun tidak langsung dengan sumber data atau *responden* (terwawancara). Wawancara langsung yaitu wawancara yang ditujukan langsung kepada orang yang dianggap dapat memberikan penjelasan tentang data yang diperlukan dalam penelitian. Sedangkan wawancara tidak langsung adalah wawancara yang ditujukan kepada orang lain yang dianggap dapat memberikan keterangan tentang keadaan orang yang dibutuhkan informasinya atau orang yang dibutuhkan datanya.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khus dari karangan atau tulisan, wasiat, buku Undang-Undang dan lain sebagainya.

Menurut encyclopedia Britanica (dalam Hasugian, 2009) menyatakan bahwa dokumentasi adalah semacam pengawasan dan penyusunan biografi, yang menggunakan alat-alat seperti indeks dan isi biografi untuk membuat informasi tersebut dapat diperoleh kebenarannya.

Sedangkan menurut Federasi Internasional Dokumentasi (dalam hasugian, 2009) menyatakan bahwa dokumentasi adalah segala kegiatan pencetus, pencatatan, pembuatan, perekaman, pendayagunaan informasi dengan segala

bentuk dalam ilmu sosial, kemanusiaan dan pengetahuan, untuk kesejahteraan umat manusia.

Berdasarkan kepada beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumentasi adalah suatu institusi yang melakukan berbagai kegiatan meliputi: pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, penemuan kembali dan penyebaran dengan membuat semacam pengawasan dan berbagai teknik alat yang dapat digunakan seperti: indeks majalah, sari karangan yang dibuat agar pendayagunaan informasi untuk semua kalangan masyarakat yang membutuhkan.

3.6.4 Triangulasi

Menurut Moleong (2005:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah melalui sumber. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

3.7 Metode Analisis Data

Pada bagian ini dijelaskan mengenai teknik yang digunakan dalam mengambil data dan analisa data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala KUA, Penghulu dan beberapa Pembantu Penghulu, Penyuluh agama islam dan beberapa Kepala Desa dan tokoh agama sebagai informen. Selain itu juga melalui beberapa dokumen mengenai data peristiwa nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah.

Diadakannya penelitian ini untuk menjawab persoalan-persoalan yang eksis, disamping untuk mengekspresikan fenomena sosial. Analisis data ini merupakan proses yang berlangsung secara berkesinambungan yang dapat dilaksanakan pada hampir semua *fase*. Analisis data kualitatif terdiri dari tiga aktifitas yang berlangsung secara bersamaan. Ketiga aktifitas tersebut adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan pembuktian. Ketiga alur aktivitas tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam analisis data.

3.7.1 Reduksi Data

Aktifitas reduksi data ialah mengolah data mentah yang dikumpulkan dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi diringkas dan disistematiskan, agar mudah dipahami dan dicermati oleh pembaca. Reduksi data ini merupakan satu bentuk analisis data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat dibuat verifikasi. Dalam hal ini peneliti memproses secara sistematis data-data akurat yang diperoleh terkait dengan peran KUA dalam mengimplementasikan Undang-undang No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sehingga dari hasil wawancara dan observasi lapangan ditambah dengan dokumentasi yang ada, tesis ini dapat difahami dan dicermati secara mudah oleh para pembaca.

3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyusun informasi secara baik dan akurat untuk memperoleh beberapa kesimpulan yang valid dan merealisasikan prosedural lanjutan.

Dengan eksisnya data akurat ini secara otomatis membantu proses yang sedang terjadi, untuk diadakan analisis lebih lanjut, tentunya mengacu kepada data yang ada.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Pembuktian

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari aktivitas analisis data. Aktivitas ini dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap hasil analisis, menjelaskan pola urutan dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi yang diuraikan. Di samping itu, kendali data telah disajikan bukan berarti proses analisis data sudah final, akan tetapi masih ada tahapan berikutnya yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi yang merupakan pernyataan singkat sekaligus merupakan jawaban dari persoalan yang dikemukakan, dengan ungkapan lain adalah hasil temuan penelitian ini betul-betul merupakan karya ilmiah yang mudah difahami dan dicermati. Penelitian ini digolongkan dalam jenis penelitian lapangan. Data penelitian ini berangkat dari Data kualitatif dalam penelitian ini menekankan prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Dalam hal ini peneliti menafsirkan dan menjelaskan data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka dengan demikian, penelitian ini akan menggambarkan Peran KUA dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 1 tentang Perkawinan, di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. permasalahan-permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini yaitu kegiatan-kegiatan KUA dalam mengimplementasikan Undang-Undang No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Oleh karena itu, permasalahan tersebut akan dijawab dengan mendikripsikan temuan-temuan penelitian berdasarkan jenis data yang telah ditentukan oleh peneliti antara lain data kualitatif.

3.8 Jadwal Waktu Penelitian

Tabel 3.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019 – 2020.

No	Nama Kegiatan	Bulan																									
		Agustus				Sept				Okto				Nov				Des				Jan				Feb	
1	Persiapan penyusunan proposal			X	X																						
2	Pengajuan judul proposal					X																					
3	Bimbingan proposal								X	X																	
4	Seminar proposal										X																
5	Perbaikan dan revisi proposal											X															
6	Bimbingan skripsi												X		X	X											
7	Seminar skripsi																						X				
8	Perbaiki dan revisi skripsi																							X			

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Berdirinya KUA Kecamatan Kuantan Tengah

KUA Kecamatan Kuantan Tengah berdiri pada tahun 1957. Kepala Kantor pertamanya adalah H. Moenaf Ya' cub, yang berkantor dengan menyewa bangunan milik penduduk di Samping MAN Teluk Kuantan dengan kondisi bangunan Semi Permanen.

KUA Kecamatan Kuantan Tengah pada awalnya merupakan salah satu KUA Kecamatan dari Wilayah Kerja Departemen Agama Kabupaten Indra Giri Hulu yang beribu kota di Rengat, namun pada tahun 1999 KUA Kecamatan Kuantan Tengah menjadi salah satu dari 12 KUA Kecamatan bahagian dari wilayah kerja Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Indra Giri Hulu.

Kecamatan Kuantan Tengah merupakan Kecamatan Induk yang dimekarkan menjadi 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Hulu Kuantan, Kecamatan Gunung Toar pada tahun 2003. Pada tahun 2012 Kecamatan Kuantan Tengah kembali dimekarkan dengan berdirinya Kecamatan Sentajo Raya berdasarkan peraturan Daerah Nomor. 24 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, dan Kecamatan Pucuk Rantau.

Setelah Kecamatan Gunung Toar dan Kecamatan Hulu Kuantan berdiri Pendirian Kantor Urusan Agama di dua Kecamatan pada Tahun 2004 dan pada tahun 2013 Kecamatan Kuantan Tengah, Kuantan Tengah kembali dimekarkan dengan berdirinya Kecamatan Sentajo Raya.

Namun dalam pelayanan di bidang keagamaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah hingga saat ini melayani dua Kecamatan yaitu Kecamatan Kuantan Tengah itu sendiri dan Kecamatan Pucuk Rantau.

Pada Tahun 1992 KUA Kecamatan Kuantan Tengah di bangun di atas tanah Hak Milik Pemda Kabupaten Kuantan Singingi satu areal dengan Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi seluas 500 M² dengan luas Bangunan 120 M² Hingga sampai saat ini KUA Kecamatan Kuantan Tengah memanfaatkan bangunan tersebut, dan telah mengalami rehap dari dana dipa Kementrian Agama pada tahun 2012 yang lalu.

Seiring dengan perjalanan waktu, KUA Kecamatan Kuantan Tengah telah dipimpin oleh beberapa orang kepala, sebagai berikut.

Tabel IV.1. : Data Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Nama Kepala KUA	PERIODE
1.	H. Moenaf Ya'cub	1957-1963
2.	Rasyad Ali	1972-1977
3.	Abdul Malik. MS	1977-1980
4.	Bukhari Muslim	1980-1981
5.	Ahmad Khatib	1981-1986
6.	Anwar Taher	1986-1993
7.	Khaidir BA	1993-1994
8.	H. Jumlis, S.Pd.I	1994-2002
9.	H. Armadis, S.Ag.,MPd	2002-2010
10.	H. Herly Basman Ali,S.Ag	2010-2017
11.	H.RikoPilihantoni,SE.,ME	2017-Sekarang

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2020

Para KUA Kecamatan Kuantan Tengah dari dahulu sampai sekarang, tidak hanya berkiprah dalam mengurus urusan pernikahan dan rujuk saja, tapi mereka mengemban tugas-tugas keagamaan seperti menjadi Pembina Lembaga

Keagamaan, di antaranya LPTQ, BAZ, MUI, PHBI, dan IPHI, sehingga tugas kepala KUA Kecamatan Kuantan Tengah bisa dikatakan cukup padat.

4.1.1 Visi KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Secara etimologi kata Visi berasal dari bahasa Inggris Vision yang berarti pandangan, penglihatan dan impian, sehingga secara sederhana Visi dapat dipahami sebagai suatu pernyataan tentang gambaran keadaan dan karakteristik, cita-cita atau impian yang ingin dicapai oleh suatu lembaga pada jauh dimasa yang akan datang, oleh karenanya maka Visi akan menjadi dasar dan guidance dalam menentukan arah dan gerak langkah suatu institusi. Mendasarkan pada pijakan filosofis diatas serta dengan memperhatikan kepada aspek sosio historis dan sosio kultural Kecamatan Kuantan Tengah, maka Visi KUA Kecamatan Kuantan Tengah adalah :

a. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kuantan Tengah yang Ta’at Menjalankan Agama”

4.1.2 Misi KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga atau institusi dalam usahanya mewujudkan Visi yang telah ditetapkan. Maka untuk mewujudkan visi KUA di atas telah ditetapkan Misi KUA Kecamatan Kuantan Tengah sebagai berikut :

b. Misi

1. Meningkatkan Pelayanan Prima dalam Pencatatan Nikah dan Rujuk
2. Meningkatkan Pembinaan Keluarga Sakinah
3. Meningkatkan Pelayanan di Bidang Zakat, Wakaf, dan Ibadah Sosial

4. Meningkatkan Pelayanan dan Pembinaan Kemitraan Umat, Pangan Halal dan Hisab Rukyat
5. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Bimbingan Manasik Haji

4.1.3 Tema, Motto, dan Sifat Kerja

Motto adalah kalimat singkat yang mudah di ingat untuk dijadikan pedoman, sehingga mampu memotivasi dan mendorong seluruh organ lembaga atau institusi untuk bekerja dengan rasa bangga dan produktif. Dengan perpegang pada motto “*Iklas Beramal*”, yang merupakan motto Kementerian Agama, KUA Kecamatan Kuantan Tengah menetapkan:

1. Tema Kerja

Ciptakan Image Yang Sempurna

2. Motto Kerja KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Ramah, Amanh, Edukatif, dan Cerdas

3. Sifat Kerja KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Sungguh-Sungguh, Teliti, dan Kreatif

Motto tersebut menggambarkan komitmen dan totalitas semua pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah dalam bekerja dan berkarya, jenis pekerjaan dapat berbeda, namun hatinya tetap satu warna yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

4.1.4 Janji Pelayanan

Janji pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan KUA Kuantan Tengah berisi janji-janji penyelenggaraan untuk menjamin bahwa pelayanan serta dipublikasikan secara luas, dengan tujuan untuk meningkatkan

responsivitas petugas KUA Kecamatan Kuantan Tengah kepada masyarakat yang dilayani. Meningkatkan kepuasan masyarakat/pengguna jasa layanan.

Meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara menyeluruh :

- a. Memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*)
- b. Mengedepankan profesionalisme dan dedikasi dalam pelaksanaan tugas
- c. Menjunjung tinggi kejujuran dan kesopanan yang sesuai dengan tata nilai dan norma agama yang berlaku
- d. Memiliki kemampuan merespon (*responsiveness*) yang tinggi, cepat dan tepat, efisien dan efektif dalam melayani

Di samping Motto dan Janji Pelayanan di atas, KUA Kecamatan Kuantan Tengah juga mengembangkannya dengan 9 Etos Kerja :

- a. Pelayananku ibadah bagiku, maka aku bekerja sempurna
- b. Tanggung jawabku panggilan jiwaku, maka aku akan bekerja sepenuh hati
- c. Kinerjaku aktualisasi diriku, maka aku akan bekerja maksimal
- d. Tugasku rahmat bagiku, maka aku akan bekerja sungguh-sungguh
- e. Pelayananku amanah bagiku, maka aku akan bekerja bertanggungjawab
- f. Kerjaku kesukaanku, maka aku akan bekerja rajin
- g. Pengabdianku kemuliaan bagiku, maka aku akan bekerja teliti
- h. Buktiku adalah nafasku, maka aku akan bekerja serius
- i. Kesetiaanku kehormatanku, maka aku akan bekerja benar

4.1.5 Kode Etik

Kode etik dapat diartikan pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku. Berkaitkan dengan itu kode etik KUA Kecamatan Kuantan Tengah selaras dengan kode etik pegawai Kementerian Agama, sebagian di atur dalam Keputusan Menteri Agama (PMA) Nomor 421 Tahun 2010. Yakni :

Kami Pegawai Kementerian Agama yang beriman dan bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa :

- a. Menjunjung tinggi persatuan dan kesatuan bangsa
- b. Mengutamakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat
- c. Bekerja dengan jujur, adil dan amanah
- d. Melaksanakan tugas dengan disiplin, professional dan inovatif
- e. Setia kawan dan bertanggung jawab atas kesejahteraan korp

4.1.6 Rencana Stratejik KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Menurut PMA Nomor 21 Tahun 2006 tentang petunjuk pelaksanaan penyusun Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi di Lingkungan Kementerian Agama di tegaskan bahwa rencana Stratejik adalah proses perencanaan yang berorientasi pada hasil ingin di capai selama kurun waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun, yang disusun secara sistematis dan berkesinambungan dengan mempertimbangkan, potensi, peluang dan kendala, yang ada atau yang mungkin timbul.

Dokumen rencana strstejik tersebut terdiri atas Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Indikator Sasaran dan Strategi (kebijakan dan program) Adapun tujuan dari kegiatan dalam renstra KUA Kuantan Tengah adalah :

1. Meningkatkan mutu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi KUA
2. Meningkatkan kualitas SDM Pegawai KUA
3. Meningkatkan pelayanan di Bidang N/R
4. Meningkatkan sarana dan prasarana KUA
5. Meningkatkan tata kelola perkantoran
6. Meningkatkan dokumentasi dan Statistik KUA
7. Meningkatkan pembinaan keluarga sakinah
8. Peningkatan kualitas per wakafan, zakat dan ibadah sosial
9. Meningkatkan fungsi masjid dan mushalla
10. Meningkatkan kerukunan antar umat beragama
11. Meningkatkan fungsi dan peran lembaga agama
12. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk makanan halal
13. Peningkatan pelayanan kepada calon jama'ah haji

4.1.6 Kebijakan Umum

PMA Nomor 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan Tata Kerja KUA, secara tegas menyatakan bahwa tugas pokok KUA adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Urusan Agama Islam. Untuk tujuan maksud KUA Kuantan Tengah telah menetapkan kebijakan umum berupa pemberian pelayanan prima kepada semua pengguna jasa KUA/Masyarakat luas, tanpa membedakan

kedudukan, golongan dan status sosial, atas semua jenis pelayanan yang ada pada KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang terdiri atas :

1. Pocatatan Nikah/Rujuk
2. Duplikat Akta Nikah
3. Rekomendasi Nikah
4. Legalisasi Buku Nikah
5. Bimbingan Manasik Haji
6. Perwakafan
7. Pengukuran Arah Kiblat
8. Produk Halal
9. Pembinaan Syari'ah
10. Konseling Problem Rumah Tangga
11. Konsultasi Hukum Islam/Munakahat
12. Bimbingan Agama Islam Pada Masyarakat

Pelayanan Prima yang akan di berikan oleh KUA Kuantan Tengah adalah pelayanan sebagaimana dikehendaki dalam Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan, untuk memenuhi semua konponen tersebut.

4.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan prima akan terwujud apabila ada standar pelayanan. Keberadaan SOP bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Kuantan Tengah telah sesuai dengan standar kualitas dan mutu yang diharapkan, juga untuk memberikan kejelasan mengenai prosedur kerja, dan tanggungjawab dalam proses kegiatan terkait. Oleh karenanya SOP setidaknya-tidaknya berisi tentang : Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, Pengawasan internal dan lain-lain.

SOP adalah pondasi yang pertama-tama harus dibangun oleh KUA kemudian di pahami dan di jiwai oleh segenap unsur KUA mulai dari pimpinan dan seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping adanya SOP yang dipajang di ruang kantor, KUA Kuantan Tengah juga menetapkan Prosedur Pelayanan atau alur pelayanan khususnya untuk pelayanan bidang pencatatan nikah/rujuk, wakaf, haji, sertifikakasi halal, pengukuran arah kiblat, mengingat bidang itu yang banyak dimintak oleh masyarakat, kemudian SOP dan Bagan Prosedur Pelayanan tersebut kami tempatkan pada tempat yang paling mudah dipahami oleh masyarakat.

4.1.6.1. Bentuk-Bentuk SOP

SOP memiliki berbagai macam jenis atau bentuk sesuai dengan system kerja yang dijelaskannya. Bentuk-bentuk sop itu sendiri dapat di bagi menjadi 4 jenis dengan bentuk yang berbeda:

4.1.6.1.1 Simple Steps

Simple steps berisi prosedur kerja yang sangat sederhana dan tidak terlalu terperinci, biasanya SOP jenis ini digunakan hanya untuk situasi kerja dengan sedikit operator.

4.1.6.1.2 Hierarchical Steps

Hierarchical Steps lebih terinci dari pada jenis-jenis SOP *simple steps*

4.2 Sejarah Singkat KUA Kecamatan Kuantan Tengah

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah merupakan gerbang terdepan instansi Kementerian Agama di Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani masyarakat dibidang urusan agama Islam, sekaligus dalam menjalin kerja sama baik lintas sektoral, maupun vertikal. KUA Kecamatan Kuantan Tengah merupakan salah satu diantara 15 KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi Propinsi Riau dan menurut sejarahnya sudah ada sejak Tahun 1957.

KUA Kecamatan Kuantan Tengah memiliki wilayah kerja 25 desa /kelurahan yaitu :

Tabel IV.2. : Jumlah Penduduk Data Wilayah Kerja KUA Kuantan Tengah

No	KELURAHAN/DESA
1.	BANDAR ALAI
2.	PULAU KEDUNDUNG
3.	PULAU ARO
4.	SEBERANG TALUK
5.	PULAU BARU
6.	KOTO TUO
7.	KOPAH
8.	JAYA
9.	MUNSALO
10.	BERINGIN TALUK
11.	SAWAH
12.	PASAR TALUK
13.	KOTO TALUK
14.	SIMPANG TIGA
15.	PULAU GODANG
16.	KOTO KARI
17.	PINTU GOBANG
18.	JAKE
19.	SEBERANG TALUK HILIR
21.	SITORAJU
22.	SUNGAI JERING
23.	TITIAN MODANG
24.	PULAU BANJAR
25.	LUAR DAERAH

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2020

a. Tugas Pokok.

Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Agama Nomor 39 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama BAB. I Pasal 1 ayat satu menjelaskan bahwa : Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah Unit Pelaksana Teknis Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibidang Urusan Agama Islam.

Dalam melaksanakan kegiatannya, Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah mempunyai tugas pokok utama yakni: Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan Kuantan Tengah.

b. Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 39 tahun 2012 tersebut yang memuat tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 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 Syari'ah ; serta
- g) Penyelenggaraan fungsi lain dibidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

c. Pemberdayaan KUA

Di samping menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah juga mempunyai program-program lain, seperti Safari Jum'at yakni mengunjungi

masjid-masjid sambil melaksanakan kultum bersama, pembinaan Pendidikan Diniyah Takmiliah Awaliyah (PDTA) dilakukan secara rutin minimal sekali dalam 3 bulan melalui pertemuan Forum Kepala PDTA, dan menjadikan Kantor Urusan Agama Kantor BAZNAS.

Kecamatan Kuantan Tengah sebagai Sekretariat Bersama organisasi lembaga-lembaga keagamaan seperti BAZ, LPTQ, P2A, PHBI, BKMT dan BP-4, sehingga dengan demikian Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah dapat dikatakan menjadi pusat informasi Agama Islam untuk Kecamatan Tengah.

4.2.1 Kondisi Gedung KUA

KUA Kecamatan Kuantan Tengah dibangun di atas tanah milik Pemda Kabupaten Kuantan Singingi yang luas 1.125 M² yang diperuntukan untuk gedung KUA Kecamatan Kuantan Tengah, berada dilingkungan kantor Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pembangunan gedung KUA Kecamatan Kuantan Tengah dibangun pada tahun 1992 dengan luas 77 M². Pada Tahun 2012, KUA Kecamatan Kuantan Tengah mendapat perehaban gedung yang dimulai dari tanggal 10 Maret s/d 10 Mei 2012 dengan nilai proyek Rp 100.000.000,-

4.2.2 Kondisi Ruangan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah memiliki ruangan yang sangat terbatas bila dibandingkan dengan tugas dan fungsi dalam pelayanan. Sampai saat ini KUA Kecamatan Kuantan Tengah hanya memiliki lima ruangan yang ditata sesuai dengan sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan pelayanan, yang terdiri dari :

Tabel IV.3. : Kondisi Ruangan KUA Kuantan Tengah

No	Kondisi Ruangan KUA
1.	Ruangan Kepala
2.	Ruangan Tamu
3.	Ruangan penghulu/BP4
4.	Ruangan Tata Usaha
5.	Ruangan Akad Nikah
6.	Gudang
7.	Dapur
8.	2 buah toilet

4.2.3 Kondisi Perkarangan

Begitupun dengan perkarangan, sekarang KUA Kecamatan Kuantan Tengah telah memiliki perkarangan yang cukup asri dengan taman yang indah. Dan selalu tertata dengan rapi. Dilengkapi dengan pohon-pohon pelindung yang terdiri dari tanaman mangga, jambu, sawit, dan pohon pucuk merah yang membuat kantor terasa rindang, sejuk dan selalu nyaman.

4.3 Program Kerja KUA Kecamatan Kuantan Tengah

4.3.1 Pokok-Pokok Program

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kantor
- b. Meningkatkan profesionalisme personil KUA
- c. Meningkatkan tertib administrasi
- d. Meningkatkan pelayanan dibidang kepenghuluan
- e. Meningkatkan pelayanan dibidang BP.4 dan keluarga sakinah
- f. Meningkatkan pelayanan dibidang zakat, wakaf, infaq, sodaqoh dan ibadah sosial
- g. Meningkatkan pelayanan dibidang ibdah haji
- h. Meningkatkan pelayanan di bidang kemasjidan dan hisab ru'yah

- i. Meningkatkan pelayanan dibidang produk halal
- j. Meningkatkan pelayanan di bidang lintas sektoral

4.3.2 Program Unggulan

Dari beberapa program kerja yang dicanangkan KUA Kecamatan Kuantan Tengah, ada tiga program unggulan yang akan dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang semuanya mengarah kepada terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat.

- 1. Kompetetisasi Pelayanan Nikah
- 2. Pemanfaatan IT Dalam Penyebaran Informasi
- 3. Optimalisasi Layanan ZIS
- 4. Profesionalisme Personil KUA
- 5. Pusat Pendidikan Seni Baca Al-qur'an
- 6. Safari Da'wah
- 7. Kajian Fikih Munakahat Dan Peminaan Keluarga Sakina
- 8. Pengajian Rutin Qobliayh Zuhar
- 9. Pengajian Bulanan Di Mesjid Alfurqan
- 10. Kajian fikih

4.3.3 Rincian Program

4.3.3.1 Bidang Sarana dan Prasarana Kantor

- a. Rehabilitas gedung kantor
- b. Menata ruang arsip
- c. Menata ruang karyawan
- d. Menata ruang dapur
- e. Menata ruang pelaminan

- f. Menata halaman kantor
- g. Membuat plang KUA

4.3.3.2 Bidang Profesionalisme Personil KUA

- a. Mengusulkan tenaga penyuluh dan pelaksana keluarga sakinah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah
- b. Mengikuti pemilihan KUA teladan
- c. Membina karyawan KUA mengenai Undang-undang Perkawinan
- d. Bahsul Masail Fikih Munakahar

4.3.3.3 Bidang Administrasi

- a. Membuat komputerisasi data melalui SIMKAH Online
- b. Melengkapi buku-bukua administrasi KUA
- c. Menjilid Akta Nikah daftar pemeriksaan nikah
- d. Membuat papan Struktur organisasi KUA, Grafik peristiwa nikah, Monografi KUA, Data Statistik KUA, dan Papan Peta Wilayah Kuantan Tengah
- e. Membuat Visi Misi dan Motto KUA
- f. Mengarsifkan keluar masuk surat
- g. Membuat buku administrasi dan laporan keuangan
- h. Membuat standarisasi pelayanan prima terhadap masyarakat

4.3.3.4 Bidang Kepenghuluan

- a. Menerima pendaftaran nikah dan rujuk
- b. Meneliti daftar pemeriksaan nikah
- c. Menulis buku akta nikah

- d. Memeriksa, mengawasi, menghadiri, mencatat peristiwa nikah dan rujuk
- e. Mengisi formulir NB, N dan pembuatan laporannya
- f. Menulis buku akta nikah
- g. Membantu mencari fatwa hokum khususnya mengenai perkawinan dan rujuk
- h. Membuat brosur tentang persyaratan dan proses pencatatan NR
- i. Membuat laporan peristiwa nikah dan rujuk
- j. Mendistribusikan formulir NR
- k. Merencanakan program Kerja Bulanan, Triwulan, Semester dan Tahunan
- l. Membantu membuat program Kerja/Renstra, Laporan Tahunan,
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan kepala

4.3.3.5 Pelaksana Keluarga Sakinah

- a. Memberikan penasehat kepada calon pengantin
- b. Memberikan penasehat dan pandangan kepada pasangan suami istri yang bermasalah/berselisih
- c. Melakukan kegiatan BP.4
- d. Mendata keluarga sakinah dan pra sakinah dan membuat laporannya
- e. Melakukan pembinaan terhadap keluarga pra sakinah dan keluarga sakinah
- f. Menulis buku Pendaftaran Talak (Model.T)
- g. Menulis buku Pendaftaran Cerai (Model.C)

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan kepala
- i. Menyusun kepengurusan BP.4 tingkat Kecamatan Kuantan Tengah
- j. Mengadakan penasehatan 10 menit pada saat pernikahan jika situasi dan kondisi memungkinkan
- k. Sosialisasi program Keluarga Sakinah dalam pengajian-pengajian
- l. Mengadakan pembinaan Keluarga Sakinah Teladan untuk mengikuti lomba

4.3.3.6 Bidang Zakat, Wakaf, Infaq, Sodaqoh, dan Ibadah Sosial

- a. Sosialisasi zakat, wakaf, infaq,dan sodaqoh
- b. Mengumpulkan dan menyalurkan dana ZIS
- c. Mengadakan pembinaan masyarakat sadar zakat
- d. Mendata tanah wakaf se-Kecamatan Kuantan Tengah
- e. Membuat Akta Ikrar Wakaf
- f. Mendata tanah wakaf
- g. Mendata tempat ibadah dan pendidikan
- h. Pengajian bulanan se-Kecamatan Kuantan Tengah

4.3.3.7 Di Bidang Ibadah Haji

- a. Membentuk pengurus IPHI baru
- b. Mendata calon jama'ah haji se-Kecamatan Kuantan Tengah
- c. Mengadakan bimbingan manasik haji
- d. Melepas calon jama'ah haji se-Kecamatan Kuantan Tengah setiap tahun
- e. Mengadakan bimbingan pelestarian haji mabrur

4.3.3.8 Di Bidangkan Kemasjidan dan Hisab Ru'yah

- a. Memberdayakan fungsi masjid
- b. Membina khotib jum'at se-Kecamatan Kuantan Tengah
- c. Menyus
- d. un Khutbah Idul Fitri dan Idul Adha
- e. Membentuk pengurusan baru DMI Kecamatan Kuantan Tengah
- f. Mendata Masjid se-Kecamatan Kuantan Tengah
- g. Sosialisasi arah qiblat
- h. Membuat jadwal waktu solat

4.3.3.9 Di Bidang Produk Halal

- a. Sosialisasi produk halal
- b. Mendata produksi makanan, minuman dan obat-obatan
- c. Membantu membuat label halal makanan, minuman dan obat-obatan
- d. Mendata tempat penyembelian hewan
- e. Mendata tempat pemeliharaan hewan
- f. Mengadakan pembinaan terhadap masyarakat tentang cara-cara penyembelian hewan yang benar

4.3.3.10 Di Bidang Lintas Sektoral

- a. Bekerjasama dengan Kecamatan di bidang data kependudukan, PHBI, MTQ, sosialisasi undang-undang perkawinan, perwakafan dan lain-lain
- b. Bekerja sama dengan MUI di bidang kerukuna ummat beragama, sosialisasi arah qiblat, penataran calon pengantin, sosialisasi zakat

wakaf, sertifikasih label halal, pembinaan khotib Jum'at, tata cara penyembekian yang benar dan pembinaan mental ummat

- c. Bekerjasama dengan POLSEK tentang bahaya narkoba, sosialisasi undang-undang pornografi dan keamanan lingkungan
- d. Bekerjasama dengan UPTD Pendidikan di bidang data pendidikan, sosialisasi aturan perkawinan terhadap pelajar dan pengaruh kawin muda
- e. Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan tentang kesehatan reproduksi, imunisasi calon pengantin dan Keluarga Berencana dan produk halal
- f. Bekerjasama dengan IPHI di bidang Binsik dan pelestarian haji mabrur
- g. Bekerjasama dengan DMI di bidang pemakmuran dan pemberdayaan fungsi masjid, pendataan tempat-tempat ibadah
- h. Bekerjasama dengan BKMT di bidang pemakmuran dan pendataan MajlisTa'lim
- i. Bekerjasama dengan KKPDTA di bidang pendidikan di Madrasah Diniyah
- j. Bekerjasama dengan LPTQ di bidang pembinaan Qori dan Qori'ah

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Bab ini merupakan penelitian dan sekaligus sebagai jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab pendahuluan, bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul, baik itu data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan. Peneliti lalu menganalisisnya dengan deskriptif kualitatif yakni menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan penelitian.

Untuk menganalisis permasalahan ini, penulis akan menghubungkan dengan hasil wawancara yang didapat di lapangan, yaitu di KUA Kecamatan Kuantan Tengah. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini yaitu kepala KUA Kecamatan Kuantan Tengah, Pegawai, Calon Pengantin dan masyarakat.

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang uraian data yang peneliti peroleh dari hasil penelitian di lapangan, selanjutnya data yang didapatkan peneliti tersebut akan direkapitulasi dan dianalisis, sehingga diharapkan dengan adanya analisis ini akan menjawab permasalahan-permasalahan yang dikemukakan pada bab-bab terdahulu yang meliputi masalah Pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kuantan Tengah dan serta faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kuantan Tengah.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat usia.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara kepada responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasrkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1.	Laki-laki	7	58%
2.	Perempuan	5	41%
Jumlah		12	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Dari table V.1 di atas dengan jumlah responden 12 orang yang digunakan maka jumlah laki-laki sebanyak 7 orang dengan persentase 58% sedangkan perempuan sebanyak 5 orang dengan persentase 41%.

5.1.2 Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa saja yang tidak dan harus dilakukan. Disamping itu dipungkiri juga bahwa usia juga mempengaruhi fisik seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tua usia seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan usianya yang lebih muda.

Berikut ini akan dikelompokkan jumlah responden pegawai dan masyarakat Kantor Urusan Agama yang di kelompokkan berdasarkan umur yang telah peneliti kelompok dalam 3 kategori yaitu umur 20-30 Tahun, 31-40 Tahun, 41-50 Tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel V. 2 : Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah Orang	Persentase %
1.	20-30	4	33%
2.	31-40	2	16%
3.	41-50	6	50%
Jumlah		12	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Dari table V. 2 diatas jumlah responden sebanyak 12 orang masing-masing memiliki tingkat umur yang berbeda, tingkat umur responden berada pada tingkat usia 20-30 yang berjumlah 4 orang dengan persentase 33%, selanjutnya pada tingkat usia 31-40 yang berjumlah 2 orang dengan persentase 16%, selanjutnya pada tingkat usia 41-50 yang berjumlah 6 orang dengan persentase 50%.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden di dapat tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel V. 3 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase %
1.	SMA	4	33%
2.	S-1	7	58%
3.	S-2	1	8%
Jumlah		12	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Dari table V. 3 diatas dengan jumlah responden 12 orang yang digunakan sebagai informan diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan SMA yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 33%, selanjutnya yaitu tamatan S-1 (Serjana) sebanyak 7 orang dengan persentase 58%, dan pada urutan terakhir adalah yaitu S-2 (Serjana) sebanyak 1 orang dengan persentase 8%.

5.2 Hasil Pembahasan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Sehubungan dengan ini, Aparatur Negara hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat dengan pelayanan yang lebih memuaskan, berkualitas, murah, lengkap dan tuntas. Untuk meningkatkan itu semua setidaknya Aparatur Pemerintah pada semua level bidang menerapkan semua konsep pelayanan yaitu suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat.

5.2.1 Indikator Transparansi

Transparansi yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan persyaratan surat menyurat di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dilapangan dengan Kepala KUA, Bahwa Tugas dan Fungsi Kualitas Pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan dengan baik serta menerima masukan dari masyarakat. Adapun pertanyaan “Bagaiman pelayanan di Kantor Urusan Agama, apakah sudah terbuka dalam pelayanan tersebut ?” dalam menyalurkan aspirasi kepada masyarakat di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan bapak H. Riko Pilihantoni Kepala KUA (Informan 1).

Sudah, Karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA bahwa pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA sudah melaksanakan proses transparansi pelayanan.

Sedangkan jawaban dari Risman Dianto, Dzhul Khairi (Informan 2) selaku penghulu dan pegawai kantor yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah tidak jauh berbeda dengan jawaban Kepala KUA, beliau menyatakan bahwa:

Sudah Terbuka, Untuk semua orang tidak membedakan pangkat jabatan. (Risman Dianto KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_11.20 WIB).

Sudah terbuka, karena pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah memiliki standar pelayanan sop. (Dzhul Khairi KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_10.30 WIB).

Berdasarkan Hasil wawancara dengan bapak Risman Dianto, Dzhul Khairi, dengan penghulu dan pegawai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di KUA Kuantan Tengah sudah berjalan baik, contoh nya, Transparansi dan Kesamaan Hak.

Dari pernyataan pasangan nikah Sahril Sidik, Putri Ramadhanti (Informan 3) juga tidak jauh berbeda dari pernyataan Kepala KUA, Penghulu, Pegawai, selain dari jawaban diatas pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah terbuka dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah, karena sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Sudah terbuka dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah, karena sudah memiliki pelayanan yang cukup baik dan juga memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasangan nikah, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik.

Pertanyaan selanjutnya yaitu peneliti ajukan kepada Kepala KUA H. Riko Pilihantoni (Informan 1). “Apakah sudah mengerti dengan pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah ?” dan peneliti juga mendapatkan jawaban:

Sudah mengerti, karena sudah digunakan dalam istilah keterbukaan pertanggung jawaban dan pelayanan administrasinya sudah transparan. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA, maka dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah dilaksanakan dengan jelas dan transparan.

Dengan pertanyaan yang sama peneliti dapat dari pegawai Jasmiati, Ali Muhammad Afan (Informan 2) atas pertanyaan yang sama pegawai menyatakan bahwa:

Sudah mengerti, karena sudah memahami tentang pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah. (Jasmiati KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_14.00 WIB).

Sudah mengerti, karena sudah mengetahui tentang pelayanan administrasi. (Ali Muhammad Afan KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor KUA bahwa pelayanan administrasi sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah melakukan proses transparansi dan kesamaan hak.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah, dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah mengerti dengan kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019.10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasangan nikah tgl 18 november 2019 maka diketahui hasil pencatatan administrasi suda berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka di ketahui hasilnya adalah pencatatan nikah di kantor KUA Kuantan Tengah sudah berjalan dengan baik pecatatan administrasi, akta nikah, buku nikah, rekomendasi, memindahkan arsip hanya saja ada beberapa pencatatan yang belum berjalan dengan baik contohnya, kekurangan disiplin pegawai dalam pencatatan buku nikah.

5.2.2 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kecamatan KuantanTengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dilapangan dengan Kepala KUA, Bahwa Tugas dan Fungsi Kualitas Pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan dengan baik serta menerima masukan dari masyarakat. Adapun pertanyaan “Apakah KUA sudah bertanggungjawab dengan semua pelyanan administrasi pelaksanaan akad nikah ?” dalam menyalurkan aspirasi kepada masyarakat di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan bapak H. Riko Pilihantoni Kepala KUA (Informan 1).

Penyaluran aspirasi masyarakat sudah tersampaikan dengan baik. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA Kuantan Tengah untuk masalah penyaluran aspirasi masyarakat di dengarkan dengan baik atau di salurkan sesuai dengan aspirasi.

Dengan pertanyaan yang sama peneliti dapat dari pegawai Ernita, Memeng Susanti (Informan 2) atas pertanyaan yang sama pegawai menyatakan bahwa:

Sudah bertanggung jawab dengan tugas yang ada di kantor KUA. (Ernita KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_08.30 WIB).

KUA sudah bertanggung jawab dengan baik dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah. (Memeng Susanti KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_14.15 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai maka dapat disimpulkan bahwa KUA Kuantan Tengah sudah menjalankan pelayanan dengan baik dan sudah bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Muhammad Deni, Putri Ramadhanti (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanan administrasi yang ada di KUA Kuantan Tengah sudah bertanggungjawab dalam pengurusan apapun yang ada di KUA. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Semua pegawai yang ada di KUA sudah bertanggungjawab dalam pekerjaannya yang ada di KUA. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasangan nikah dapat disimpulkan bahwa tentang pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik dan sudah bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik dan sudah bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kuantan Tengah.

5.2.3 Indikator Kondisional

Kondisional yaitu mampu memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya untuk mengetahui Bagaimana menerima pelayanan yang baik di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ? dalama melakukan pengawasan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Melayani sesuai SOP dengan pelayanan administrasi yang ada di KUA Kuantan Tengah Senyum, sapa, sopan. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KUA Kuantan Tengah dapat disimpulkan bahwa sudah menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang ada di KUA Kuantan Tengah.

Dengan pertanyaan yang sama peneliti dapat dari pegawai Fobi Prananda (Informan 2) atas pertanyaan yang sama pegawai menyatakan bahwa:

Melayani sesuai dengan sop dan system antri yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah. (Fobi Prananda KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_13.05WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kuantan Tengah dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah memberikan pelayanan yang baik berdasarkan SOP dan system antri.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Melayani sesuai dengan 3S (Senyum, salam, sapa) yang ada di KUA Kuantan Tengah. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kuantan Tengah dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah memberikan pelayanan yang baik.

Pertanyaan selanjutnya yaitu peneliti ajukan kepada Kepala KUA H. Riko Pilihantoni (Informan 1). “Bagaimana Efisiensi pelayanan administrasi akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” dan peneliti juga mendapatkan jawaban:

Seluruh pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah dilayani dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil penelitian dengan kepala KUA Kuantan Tengah dapat disimpulkan bahwa seluruh pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah dilayani dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada di kantor KUA, dan pelayanan administrasinya sudah baik.

Dengan pertanyaan yang sama peneliti dapat dari pegawai Fobi Prananda, Memeng Susanti (Informan 2) atas pertanyaan yang sama pegawai menyatakan bahwa:

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. (Fobi Prananda KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_13.05 WIB).

Dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP. (Memeng Susanti KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_14.15 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah memuaskan dan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai SOP.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik, Muhammad Deni (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanan sesuai dengan SOP dan bisa dipertanggung jawabkan secara hukum syari'ah dan undang-undang. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Harus melengkapi semua persyaratan nikah sesuai dengan SOP yang ada di KUA. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah berjalan dengan baik dan sudah bertanggungjawab dengan pekerjaan yang ada di KUA.

Selanjutnya untuk mengetahui “Apakah sudah efektifitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” dalam melakukan pengawasan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapa H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah dilakukan secara tepat, akurat, dan tidak berbelit-belit sesuai dengan pedoman layanan KUA. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA Kuantan Tengah bahwa KUA Kuantan Tengah sudah efektif dan sudah baik dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan pedoman layanan KUA.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Ernita, Ali Muhammad Afan (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah. Karena pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah dilakukan secara tidak berbelit-belit. (Ernita KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_08.30 WIB).

Pelayanannya sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan pedoman layanan yang ada di KUA Kuantan Tengah. (Ali Muhammad Afan KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa pelayanan administrasi sudah efektif dalam kualitas pelaksanaan akad nikah dan pelayanannya sudah baik.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Putri Ramadhanti (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanan mampu memberi layanan dengan baik dan tetap berpegang teguh di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dan berpegang teguh di dalam KUA.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik dan pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah efektif dan sudah dilakukan secara tepat, akurat, dan tidak berbelit-belit sesuai dengan pedoman layanan KUA, dan pelayanan ini sudah cukup baik buat masyarakat.

5.2.4 Indikator Partisipatif

Partisipatif yaitu mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya untuk mengetahui “Seperti apa aspirasi pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” dalam melakukan pengawasan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Alhamdulillah masyarakat merasa puas dan terlayani dalam kepengurusan administrasi pelayanan nikah termasuk layanan kemitraan umat. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa pelayanan di KUA sudah terlayani dengan baik dan masyarakat sudah merasa puas dalam pengurusan administrasi pelayanan nikah.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Risman Dianto (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Alhamdulillah bisa mengabulkan permintaan masyarakat .contoh, Permintaan pelaksanaan nikah di malam hari. (Risman Dianto KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan penghulu bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah bisa mengabulkan permintaan masyarakat untuk pelaksanaan nikah di malam hari dan pelayanan ini sudah cukup baik untuk masyarakat.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik, (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Alhamdulillah sudah puas dengan pelayanan yang ada di KUA. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa pelayanan administrasi di KUA sudah membuat masyarakat puas dengan pelayanannya dan masyarakatpun menilai bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah baik dalam pelayanan administrasi.

Selanjutnya untuk mengetahui “Bagaimana alat kebutuhan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah lengkap apa belum ?” dalam melakukan pengawasan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapa H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Sudah cukup memadai, namun perlu adanya peningkatan kualitas perangkat administrasi, saat KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi telah memiliki mesin cetak kartu nikah. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa alat kebutuhan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah sudah cukup memadai, dan sudah baik untuk saat ini.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Dzhul Khairi, Jusniwati (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah, karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah memiliki mesin cetak kartu nikah. (Dzhul Khairi KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_10.30 WIB).

Sudah, karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah memiliki beberapa alat kebutuhan untuk di KUA seperti mesin cetak kartu nikah. (Jusniwati KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_09.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah memiliki alat kebutuhan yang baik.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Putri Ramadhanti, (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah lengkap, karena KUA sudah memiliki beberapa alat untuk untuk mencetak buku nikah dan kartu nikah. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa kantor KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah melengkapi beberapa mesin cetak untuk mencetak kartu nikah dan buku nikah, alat kebutuhan yang ada di KUA sudah baik dan sudah memadai.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Seperti apa harapan calon pengantin tentang pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan pasangan nikah Sahril Sidik, Muhammad Deni, Putri Ramadhanti (Informan 1).

Supaya kedepannya ruangan balai nikah yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah lebih besar dari yang sekarang biar bisa dimuati oleh calon pengantin yang mau nikah beserta keluarganya dan biar gak ada yang di luar ruangan lagi. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Supaya kedepannya fasilitas KUA Kecamatan Kuantan Tengah lebih lengkap lagi dari sekarang. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Supaya kedepannya persyaratan untuk pelaksanaan akad nikah lebih mudah dari sekarang. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa pasangan nikah sangat berharap kedepannya, biar ruangan Akad Nikah yang akan di pakai oleh para pasangan nikah lebih besar dari pada yang sekarang, biar lebih nyaman ditmpati oleh para pasangan nikah dan begitu pula keluarga dari pasangan nikah dan juga bisa melengkapi fasilitas seperti kursi atau yang lainnya. Ruangan KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum memuaskan dan kurang nyaman di tempati.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah fasilitasnya belum lengkap dan alat kebutuhannya masih kurang lengkap maka dari itu KUA Kecamatan Kuantan Tengah perlu peningkatan kualitas perangkat administrasi.

5.2.5 Indikator Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu tidak membedakan satu sama lain yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya adapun pertanyaan “Apakah ada yang membedakan pelayanan satu sama lain yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Tidak ada. Karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah tidak pernah membedakan satu sama lain (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa Kepala KUA tidak pernah membedakan satu sama lain yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Memeng Susanti, Fobi Prananda (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Di KUA tidak pernah membeda-bedakan satu sama lain dalam pekerjaan apapun. (Memeng Susanti KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_14.15 WIB).

Di KUA tidak pernah membeda-bedakan pegawai dengan masyarakat lainnya, karena di KUA sama aja satu sama lain. (Fobi Prananda KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_13.05 WIB).

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Muhammad Deni, Sahril Sidik (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pegawai di KUA tidak pernah membeda-bedakan satu sama lain. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Alhamdulillah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah tidak pernah membeda-bedakan satu sama lain. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah dalam pelayanan apapun tidak pernah ada yang membeda-bedakan satu sama lain, untuk pelayanan di KUA sudah bagus .

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat di simpulkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah tidak ada membeda-bedakan antara pegawai dan masyarakat yang ada di KUA Kuantan Tengah. Adapun masyarakat yang menilai bahwa KUA Kuantan Tengah sudah baik dalam pelayanan kesamaan hak.

5.2.6 Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya adapun pertanyaan Bagaimana kesederhanaan pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ? Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni.

Pelaksanaan akad nikah terbagi menjadi dua yaitu : Pelayanan Nikah di Balai Nikah, Pelayanan Nikah di Luar Balai Nikah, biasanya lebih lama dan persyaratannya lebih banyak di bandingkan di balai nikah. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa kesederhanaan dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA sudah baik.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Dzhul Khairi, Jasmiati (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku pada Kementrian Agama. (Dzhul Khairi KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_10.30 WIB).

Sebagian menggunakan alat manual. (Jasmiati KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_14.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai bahwa pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah sederhana dan sudah bagus dalam pelayanan untuk masyarakat.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Putri Ramadhanti (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Alhamdulillah pelayanan administrasi pelaksanaan akad nika di KUA memuaskan karena pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah memenuhi permintaan masyarakat untuk nikah di luar balai nikah dan nikah di malam hari. (Putri Ramadhanti KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah pelayanannya sudah sangat sederhana untuk masyarakat dan sudah baik dalam pelaksanaan akad nikahnya .

Selanjutnya adapun pertanyaan “Apakah sudah jelas tetang pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Sudah sangat jelas, transparan dan akuntabel. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah, sudah jelas, transparan, dan akuntabel karena pelayanan yang di KUA sudah melayani dengan baik .

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Ali Muhammad Afan, Ernita (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Sudah. Karena pelayanan di KUA sudah jelas dan transparan untuk pelaksanaan akad nikah. (Ali Muhammad Afan KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_11.20 WIB).

Pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA sudah sangat jelas dan akuntabel. (Ernita KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_08.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikahnya KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah sangat jelas, transparan dan akuntabel untuk semua pelayanan yang ada di KUA.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Muhamamad Deni (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanannya sudah sangat jelas dan sudah memuaskan, karena para pegawainya sudah melayani dengan baik. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah sangat jelas dan baik untuk melayani masyarakat.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Bagaimana kepastian pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Jika seluruh persyaratan administrasi akad nikah maka harus dilayani secara cepat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (H. Riko Pilihantoni KUA Teluk Kuantan 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa dalam kepastian pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah harus di layani dengan cepat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Risman Dianto (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Bekerja sesuai dengan jam kantor, jika ada yang mendesak bisa dilaksanakan melebihi jam kantor. (Risman Dianto KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa kepastian dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah harus bekerja sesuai dengan jam kantor dan tidak boleh melebihi jam kantor.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Kepastiam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA harus melengkapi dengan semua persyaratan yang ada di KUA. (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah harus memenuhi persyaratan administrasi yang lengkap dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Bagaimana tingkat kemauan pegawai dalam proses administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ? Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Seluruh pegawai harus melyani dengan sungguh-sungguh meningkatkan kemauan yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah (H. Riko Pilihantoni Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa pegawai yang ada di KUA harus meningkat kan kemauan untuk keseimbangan hak dan kewajiban.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Jusniwati (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Melaksanakan tugas dengan tupoksinya masing-masing. (Jusniwati KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_09.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah bahwa proses administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah melaksanakan tugas masing-masing.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Muhammad Deni (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Seluruh pegawai harus melayani dengan sungguh-sungguh, untuk meningkatkan keseimbangan hak dan kewajiban yang ada di KUA. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah bahwa dalam pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tingkat kemauan pegawainya sudah bagus untuk melayani masyarakat.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Apakah KUA Kecamatan KuantanTengah sudah terbuka untuk pendaftaran online ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Belum, karena belum memiliki perangkat pendaftaran online, sementara untuk system manajemen informasi pernikahan telah menggunakan SIMKAH Web Online. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum membuka pendaftaran online tapi telah menggunakan SIMKAH Web Online.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai dan penghulu KUA Kecamatan Kuantan Tengah Ernita, Risman Dianto (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Belum, karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum menggunakan pendaftaran online tapi KUA Kecamatan Kuantan Tengah telah menggunakan SIMKAH. (Ernita KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_08.30 WIB).

Belum, karena belum tersedianya fasilitas yang cukup. (Risman Dianto KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai dan penghulu bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum membuka pendaftaran online karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum tersedianya fasilitas yang cukup.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik, Muhammad Deni (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Belum, karena KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum terbuka untuk pendaftaran online saat ini (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Belum, karena di KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum tersedianya fasilitas yang lengkap, maka KUA Kecamatan Kuantan Tengah belum membuka pendaftaran online (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_10.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah dapat disimpulkan bahwa KUA Kuantan Tengah saat ini belum terbuka dalam pendaftaran online karena belum tersedianya fasilitas yang lengkap.atau belum memiliki perangkat

pendaftaran online untuk system manajemen informasi pernikahan telah menggunakan SIMKAH Web Online.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Mengenai efisiensi administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah menurut bapak atau ibuk berapa kira-kira perbedaan waktu kinerja yang dahulu dan yang sekarang ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Karena sekarang memiliki aplikasi SIMKAH maka pelayanan sekarang jauh lebih cepat di banding dengan system kerja manual. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA dapat disimpulkan bahwa kinerja KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang sekarang dan yang dulu sangat jauh berbeda karena kinerja yang dahulu masih menggunakan sistem kerja manual sedangkan yang sekarang sudah menggunakan aplikasi online.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Jasmiati, Jusniwati (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Pelayanan sekarang lebih cepat dari yang dulu, karena sekarang sudah menggunakan data catin online. (Jasmiati KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_14.00 WIB).

Jauh lebih cepat dari yang dahulu karena sekarang sudah menggunakan SIMKAH. (Jusniwati KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_09.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah mengenai perkiraan waktu kinerja yang dulu dan yang sekarang sangat jauh berbeda karena kinerja yang dahulu masih menggunakan system menuar sedangkan yang sekarang sudah menggunakan SIMKAH.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Putri Ramdhanti (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Kinerja yang dahulu menggunakan system manual sedangkan yang sekarang sudah menggunakan SIMKAH karena yang sekarang system kerjanya lebih cepat dari yang dahulu. (Ali Muhammad Afan KUA Kuantan Tengah 20 November 2019_11.20 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah dapat disimpulkan bahwa Jauhnya perbedaan yang dahulu dengan sekarang, dahulu masih menggunakan system manual sedangkan sekarang sudah memiliki aplikasi SIMKAH, semakin bergantinya tahun semakin canggihnya aplikasi online, kinerja yang sekarang sudah cukup bagus dari pada yang dahulu karena cara system kerja yang sekarang lebih cepat dari yang dahulu.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Bagaimana ekonomi dalam administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ?” Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni (Informan 1).

Pelaksanaan akad nikah dikantor dan jam kerja adalah Nol Rupiah, sementara pelaksanaan akad nikah di luar kantor maka harus menyetor kenegara sebesar Rp. 600.000, untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa di KUA pada jam kerja dan pelaksanaan akad nikah dikantor tidak ada sedikitpun pungutan atau biaya untuk pelaksanaan akad nikah kecuali untuk nikah di luar kantor maka harus menyetor kenegara sebesar Rp. 600.000, untuk penerimaan bukan pajak (PNBP).

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Memeng Susanti (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Nol Rupiah kalau dikantor, kalau diluar kantor Rp. 600.000 di stor kenegara. (Memeng Susanti KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_14.15 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pegawai dapat disimpulkan bahwa di KUA Kecamatan Kuantan Tengah pelaksanaan akad nikah di kantor tidak ada sedikitpun pungutan biayah sama sekali kecuali di luar kantor maka harus menyetor kenegara sebesar Rp. 600.000, untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Sahril Sidik (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Di KUA tidak ada pungutan sama sekali untuk pelaksanaan akad nikah di kantor kecuali di luar kantor maka kantor maka harus menyetor kenegara sebesar Rp. 600.000, untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). (Sahril Sidik KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.30 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan pasangan nikah dapat di simpulkan bahwa didalam administrasi pelaksanaan akad nikah tidak ada pungutan sama sekali kecuali nikah diluar kantor maka harus menyetor kenegara sebesar Rp. 600.000 untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak, Mendapat tanggapan oleh masyarakat dengan baik, dikarenakan dalam pemberian biaya oleh pihak Kantor Urusan Agama sudah ditetapkan dengan baik, walaupun masih ada kelalain oknum pegawai Kantor Urusan Agama.

Selanjutnya adapun pertanyaan “Bagaimana Kontribusi pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ?”

Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan bapak H. Riko Pilihantoni.

KUA Kecamatan Kuantan Tengah telak banyak berkontribusi terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat seperti pelayanan Rumah Ibadah, Manasik Haji, Wakaf dan Produk Halal. (H. Riko Pilihantoni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_09.00 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan Kepala KUA bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah menjalankan kontribusi yang terhadap kebutuhan permintaan masyarakat.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada penghulu, pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah Risman Dianto, Fobi Prananda (Informan 2) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

KUA Kecamatan Kuantan Tengah bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (Tupoksi KUA). (Risman Dianto KUA Kuantan Tengah 18 November 2019_11.20 WIB).

Kesatuan dilakukan untuk membantu menghasilkan atau mencapai sesuatu bersama-sama dengan orang lain, atau untuk membantu membuat suatu yang sukses. (Fobi Prananda KUA Kuantan Tengah 19 November 2019_13.05 WIB).

Berdasarkan hasil peneliti dengan penghulu dan pegawai KUA Kecamatan Kuantan Tengah dapat di simpulkan bahwa KUA Kuantan Tengah sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan pokok dan fungsi untuk mencapai suatu yang sukses dalam pekerjaan.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa pasangan nikah Muhammad Deni (Informan 3) dan peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama pasangan nikah menyatakan bahwa:

Bahwa kontribusi pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kua Kecamatan Kuantan Tengah sudah menjalankan pekerjaan dengan baik. (Muhammad Deni KUA Kuantan Tengah 18 November 2019 _10.00 WIB).

Berdasarkan dari hasil peneliti dengan pasangan nikah dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah telah banyak berkontribusi terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat, dan Alhamdulillah saat ini KUA Kuantan Tengah sudah bisa mengabdikan permintaan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka untuk indikator transparansi di ketahui hasilnya adalah pencatatan nikah di kantor KUA Kuantan Tengah sudah berjalan dengan baik dalam pencatatan administrasi, akta nikah, buku nikah, rekomendasi, memindahkan arsip hanya saja ada beberapa pencatatan yang belum berjalan dengan baik contohnya, kekurangan disiplin pegawai dalam pencatatan buku nikah.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan maka untuk indikator akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik dan sudah bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kuantan Tengah.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan maka untuk indikator kondisional dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah berjalan dengan baik dan pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah sudah efektif dan sudah dilakukan secara tepat, akurat, dan tidak berbelit-belit sesuai dengan pedoman layanan KUA, dan pelayanan ini sudah cukup baik buat masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan maka untuk indicator partisipatif dapat di simpulkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah fasilitas yang ada di KUA Kuantan Tengah tersebut belum lengkap dan alat kebutuhannya masih kurang lengkap maka dari itu KUA Kecamatan Kuantan Tengah perlu peningkatan kualitas perangkat administrasi.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan maka untuk indicator kesamaan hak dapat di simpulkan bahwa KUA Kecamatan Kuantan Tengah tidak ada membedakan antara pegawai dan masyarakat yang ada di KUA Kuantan Tengah. Adapun masyarakat yang menilai bahwa KUA Kuantan Tengah sudah baik dalam pelayanan kesamaan hak.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di lokasi penelitian, maka untuk indicator keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan di KUA yang meliputi sub indicator keseimbangan hak dan kewajiban administrasi pelaksanaan akad nikah mendapat tanggapan oleh masyarakat dengan baik,di karenakan dalam kontribusi KUA sudah ditetapkan dengan baik, walaupun masih ada kelalaian oknum pegawai KUA.

Berdasarkan observasi keseluruhannya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik dalam semua pelayanan yang ada di KUA.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan setelah selesai penelitian skripsi ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan diatas, maka penelti menyarankan beberapahal sebagai berikut :

1. Diharapkan pegawai KUA mampu menjalankan perannya secara maksimal, pegawai sebaiknya dituntun untuk melakukan kegiatan pembinaan formal ataupun mengikuti pelatihan secara lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Agar pelaksanaan fungsi berjalan dengan baik, diharapkan partisipasi masyarakat untuk menyiapkan sarana prasarana penunjang melaksanakan fungsi KUA, dengan demikian akan mendorong dan mengoptimalkan kinerja KUA dalam melaksanakan fungsi-fungsinya.
3. Perlunya upaya peningkatan SDM pada KUA yaitu dengan cara mengadakan pelatihan dan pembinaan yang berkesenambungan dengan memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi.

4. Guna menunjang profesionalisme kerja KUA perlu di upayakan remunerasi untuk meningkatkan kinerja KUA kedepannya Yang Transparan, Akuntabel, Dan Punya Standar Pelayanan Yang Optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2014. *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Denzin 2009. *Wawancara*. Yogyakarta.
- Hamdi, Muchlis, 2015. *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Moenir 2010, *Pelayanan, Pelayanan public, pelayanan Lisan, Pelayanan Tulisaan*. Jakarta.
- Moleong, 2008. *Infoman*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mukarrom, Zaenal dkk, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk, 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Nasution, Nur, 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Paimin, 2007. *Pelayanan*. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, 2011 *Administrasi Negara*. Jakarta.
- Ramli, Muhammad, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Alauddin University Press. Makassar.

- Ratminto, dkk, 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Ridwan, 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Survey, Observasi, Hipotesis* Bandung: Alfabeta.
- Salim, 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan dalam Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*. Alfabeta. Bandung.

Lampiran 1

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

Kepada : Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan
Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Penelitian

Nama : Agusri Melti
NPM : 160411002
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Kuantan Singingi
Alamat : Munsalo Kopah
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Informan

Nomor :
Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Tingkat Pendidikan :
Usia :
Alamat :

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulis skripsi dan tidak merugikan siapapun
2. Jawablah pertanyaan dengan benar dan isi titik pada ruang yang telah disediakan
3. Identitas bapak/ibu dan calon pengantin dijamin kerahasiaannya
4. Atas kerja sama Bapak/Ibuk penulis ucapkan terimakasih

D. DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. Transparansi yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan persyaratan surat menyurat di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana pelayanan di Kantor Urusan Agama, apakah sudah terbuka dalam pelayanan tersebut ?

.....

.....

.....

.....

2. Apakah sudah mengerti dengan pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah ?

.....

.....

.....

.....

B. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Apakah KUA sudah bertanggungjawab dengan semua pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah ?

.....

.....

.....

.....

C. Kondisional yaitu kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing

1. Bagaimana cara menerima pelayanan yang baik di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten ?

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana efisiensi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing saat ini ?

.....

.....

.....

.....

3. Apakah sudah efektifitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing ?

.....

.....

.....

.....

D. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing

1. Seperti apa aspirasi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

2. Bagaiman alat kebutuhan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah lengkap apa belum ?

.....

.....

.....

.....

3. Seperti apa harapan calon pengganti tentang Pelayanan Administrasi Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?

.....

.....

.....

.....

E. Kesamaan Hak yaitu tidak membedakan satu sama lain yang ada di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Apakah ada yang membedakan pelayanan satu sama lain yang ada di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang ada di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana kesederhanaan Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

2. Apa sudah jelas tentang pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana Kepastian pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

4. Bagaimana tingkat kemauan pegawai dalam proses Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ?

.....

.....

.....

.....

5. Apakah KUA Kecamatan Kuantan Tengah sudah terbuka untuk pendaftaran online ?

.....

.....

.....

6. Mengenai efisiensi Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah menurut bapak berapa kira-kira perbedaan waktu kinerja pegawai yang dahulu dan yang sekarang ?

.....

.....

.....

.....

7. Bagaimana ekonomi Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah setiap tahunnya ?

.....

.....

.....

.....

8. Bagaiman kontribusi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ?

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PELAKSANAAN AKAD NIKAH DI KANTOR
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

Kepada : Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan
Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Penelitian

Nama : Agusri Melti
NPM : 160411002
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Kuantan Singingi
Alamat : Munsalo Kopah
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Informan

Nomor :
Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Tingkat Pendidikan :
Usia :
Alamat :

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulis skripsi dan tidak merugikan siapapun
2. Jawablah pertanyaan dengan benar dan isi titik pada ruang yang telah disediakan
3. Identitas bapak/ibu dan calon pengantin dijamin kerahasiaannya
4. Atas kerja sama Calon Pengantin penulis ucapkan terimakasih

D. DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. Transparansi yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan persyaratan surat menyurat di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang sudah terbuka di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi,?

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana sudah Mengertikah dengan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

B. Kondisional yaitu kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing

1. Bagaimana penerima Pelayanan Administrasi Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana efisiensi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana efektifitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

C. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana aspirasi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana alat kebutuhan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana harapan masyarakat tentang Pelayanan Administrasi Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....
.....
.....
.....

D. Kesamaan Hak yaitu tidak membedakan satu sama lain yang ada di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah apa ada yang membedakan pelayanan satu sama lain di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....
.....
.....
.....

E. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang ada di dalam KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

1. Bagaimana sudah sederhanakah Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....
.....
.....
.....

2. Bagaimana penjelasan tentang pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

.....

-
-
-
3. Bagaimana Kepastian tentang pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

-
-
-
-
4. Bagaimana kemauan pegawai dalam proses Pelayanan Administrasi Pelaksanaa Akad Nikah di KUA kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

-
-
-
-
5. Bagaimana dengan KUA Kecamtan Kuantan Tengah apa sudah terbuka untuk pendaftaran online ?

-
-
-
-
6. Bagaimana efisiensi Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah berapa kira-kira perbedaan waktu kinerja pegawai yang dahulu dan yang sekarang ?

7. Bagaimana dengan keadaan ekonomi Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Kuantan Tengah setiap tahunnya ?

.....

.....

.....

.....

8. Bagaiman kontribusi Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah ?

.....

.....

.....

.....

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(H. Riko Pilihantoni)



Wawancara dengan Penghulu Agama Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Risaman Dianto)



Wawancara dengan TU Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan
Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Jasmiati)



Wawancara dengan TU Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan
Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Dzhul Khairi)



Wawancara dengan Penyuluh Agama Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Ali Muhammad Afan)



Wawancara dengan Penyuluh Agama Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Jusniwti)



Wawancara dengan Penyuluh Agama Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Ernita)



Wawancara dengan Tenaga Honorer Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Memeng Susanti)



Wawancara dengan Tenaga Honorer Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Fobi Prananda)



Wawancara dengan Calon Pengantin Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Putri Ramadhanti)



Wawancara dengan Calon Pengantin Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Sahril Sidik)



Wawancara dengan Calon Pengantin Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
(Muhammad Deni)

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PELAKSANAAN
AKAD NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**



AGUSRI MELTI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto KM
7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi

email: meltitaluk@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”. KUA Kecamatan Kuantan Tengah berdiri pada tahun 1957. Kepala Kantor pertamanya adalah H. Moenaf Ya’ cub, yang berkantor dengan menyewa bangunan milik penduduk di Samping MAN Teluk Kuantan dengan kondisi bangunan Semi Permanen. KUA Kecamatan Kuantan Tengah pada awalnya merupakan salah satu KUA Kecamatan dari Wilayah Kerja Departemen Agama Kabupaten Indra Giri Hulu yang beribu kota di Rengat, namun pada tahun 1999 KUA Kecamatan Kuantan Tengah menjadi salah satu dari 12 KUA Kecamatan bahagian dari wilayah kerja Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Indra Giri Hulu. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini yaitu kepala KUA Kecamatan Kuantan Tengah, Pegawai, Calon Pengantin dan masyarakat. Bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

Kata Kunci: Kualitas, Administrasi, Pelaksanaan Akad Nikah.

ABSTRACT

This study is entitled "Quality of Administrative Services for the Implementation of Marriage Covenants in the Office of Religious Affairs (KUA), Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi Regency". KUA Kuantan Tengah District was established in 1957. The first Head of Office was H. Moenaf Ya 'cub, which has an office by renting buildings owned by residents in MAN Side of Kuantan Bay with the condition of Semi Permanent buildings. KUA Kuantan Tengah was originally one of the KUA district office of religion the Work Area of the Department of Religion of Indra Giri Hulu Regency which has thousands of cities in Rengat, but in 1999 the KUA of Kuantan Tengah district became one of 12 KUA districts that were part of the working area of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency which is a division from Indra Giri Hulu Regency. As for the informants of this study are the head of Kuantan Tengah district KUA, Employees, Prospective Brides and the community. That the quality of administrative services in the implementation of the marriage contract in the office of religious affairs (KUA) of Kuantan Tengah district has not been carried out well because it is necessary to improve the way of implementing the marriage contract for the religious affairs office.

Keywords: Quality, Administrative Services, Implementation, Marriage Covenants.

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Menurut Sinambela (2008 : 5) bahwa “negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.” Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan. Dari beberapa kebutuhan yang disebutkan di atas, salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya.

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan.

Secara Hitoris, KUA adalah unit kerja Kementrian Agama yang memiliki rentang usia cukup panjang. Menurut seorang ahli di bidang ke islamian, bahwa KUA kecamatan secara kelembagaan telah ada sebelum Depertemen Agama itu sendiri itu ada pada masa kolonial unit kerja dengan tugas dan fungsi yang sejenis dengan KUA kecamatan, telah diatur dan diurus di bawah lembaga Kantor Voor Inslanche Zake (Kantor Urusan Pribumi) yang didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda. Pendirian unit kerja ini tak lain adalah untuk mengkoordinir tuntutan pelayanan masalah-masalah keperdataan yang menyangkut umat islam yang merupakan produk pribumi. Kelembagaan ini kemudian dilanjutkan oleh pemerintah Jepang melalui lembaga sejenis dengan sebutan Shumbu.

Pada masa kemerdekaan, KUA kecamatan dikukuhkan melalui undang-undang Nomor. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTRC). Undang-Undang ini di akui sebagai pijakan begal bagi berdirinya KUA kecamatan. Pada mulanya, kewenangan KUA sangat luas, meliputi bukan hanya masalah Nikah dan Rujuk (NR) saja, melainkan juga masalah talak dan cerai. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang diberlakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor. 9 Tahun 1975, maka

kewenangan KUA kecamatan dikurangi oleh masalah talak cerai yang diserahkan ke Pengadilan Agama.

Karena tugasnya berkenaan dengan aspek hukum dan ritual yang sangat menyetuh kehidupan keseharian masyarakat, maka tugas dan fungsi KUA kecamatan semakin hari semakin menunjukkan peningkatan kuantitas dan kualitasnya. Peningkatan ini tentunya mendorong kepala KUA sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas KUA Kecamatan untuk bersikap dinamis, proaktif, kreatif, mandiri, aspiratif dan berorientasi pada penegakkan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran perkawinan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilangsungkan, syarat-syarat perkawinan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta perkawinan dan penyerahannya. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975, seseorang boleh melakukan pernikahan apabila calon suami minimal telah berumur 19 tahun, sedangkan calon istri minimal berusia 16 tahun. Namun berdasarkan hasil survey dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2012 masih ada sekitar 11,13% perempuan yang sudah pernah menikah pada usia antara 10-15 tahun di Indonesia.

Sehubungan dengan data tersebut pihak Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) mengaku telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Adapun untuk Pelayanan Pencatatan di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, sekarang ini pelayanannya masih kurang baik. Karena sebagian pegawainya kurang teliti dalam pencatatan di buku nikah, dan di dalam jam kerja sebagian pegawainya ada yang sudah pulang duluan dan tidak menuruti aturan kantor.

Berdasarkan hasil observasi di KUA kecamatan Kuantan Tengah terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang terlalu sempit dan

kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkir motor. Selain itu para calon pengantin datang tidak tepat waktu, dan terkadang sebaliknya Kepala Urusan Agamanya yang tidak tepat waktu. Dimana seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 mengenai biaya pencatatan nikah dan rujuk di KUA tentang tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak. Nikah di dalam KUA dengan jam kerja adalah gratis dan nikah diluar KUA sebesar Rp. 600.000 disetor oleh calon pengantin langsung kerekening Negara.

Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak mereka sedangkan pelaksanaan fungsi pelayanan merupakan suatu kewajiban dari aparat pemerintah. KUA yang merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Agama dalam urusan pernikahan mempunyai berbagai urusan atau melakukan pelayanan seperti, pernikahan, perceraian, rujuk serta bimbingan pernikahan. Salah satu kantor Urusan Agama yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi adalah KUA Kecamatan Kuantan Tengah yang ada di Desa Beringin Taluk.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian, mengartikan Administrasi Negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. (dalam Ridwan, 2011 : 29).

2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan

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

2.1.3 Teori/Konsep Kualitas Pelayanan

Feigenbaum dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfacyion).” Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Gronnroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat Partisipatif), Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.5 Teori/Konsep Manajemen Organisasi

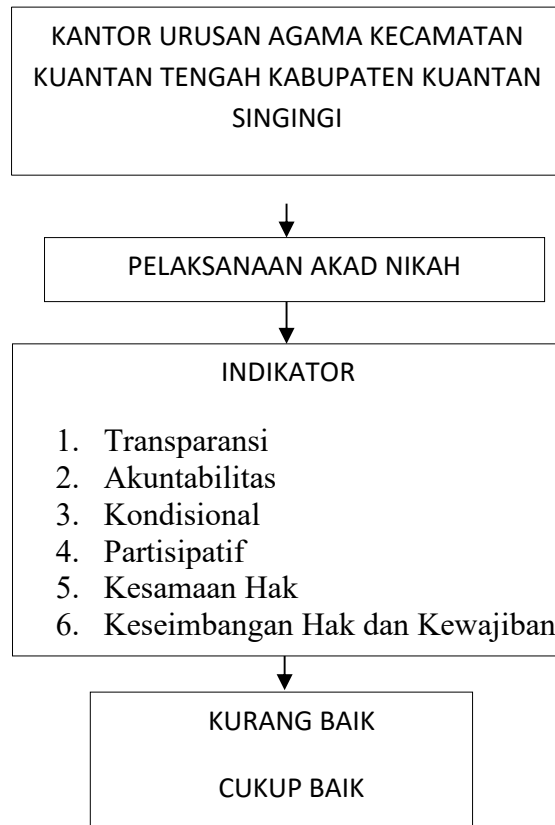
Menurut Melayu S. P. Hasibuan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Dimock Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh di mana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.1.6 Konsep Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) adalah instansi departemen agama yang bertugas melaksanakan sebagai tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama islam untuk wilaya kecamatan.

2.2 Kerangka Pemikiran



3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian survei dan tingkat eksplanasi yang digunakan kualitatif dengan penjabaran deskriptif dan analisa data kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara purposive sampling. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan (Meleong 2008:132).

3.3. Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder:

3.3.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau dilapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang penulis laksanakan adalah tentang Kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di Kantor Urusan Agama (Selanjutnya disingkat KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data penelitian ini dilaksanakan di Jln. Simpang Barangan Beringin Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi yaitu sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

3.6.2 Wawancara

Menurut Benney dan Hughes (dalam Denzin, 2009:501), wawancara adalah seni bersosialisasi, pertemuan “dua manusia yang saling berinteraksi dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesetaraan status, terlepas apakah hal tersebut benar-benar kejadian nyata atau tidak”. Dengan demikian wawancara dapat menjadi alat atau perangkat sekaligus sebagai objek.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut encyclopedia Britanica (dalam Hasugian, 2009) menyatakan bahwa dokumentasi adalah semacam pengawasan dan penyusunan biografi, yang menggunakan alat-alat seperti indeks dan isi biografi untuk membuat informasi tersebut dapat diperoleh kebenarannya.

3.6.4 Triangulasi

Menurut Moleong (2005:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah melalui sumber.

3.7 Metode Analisis Data

Pada bagian ini dijelaskan mengenai teknik yang digunakan dalam mengambil data dan nalisa data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala KUA, Penghulu dan beberapa Pembantu Penghulu, Penyuluh agama islam dan beberapa Kepala Desa dan tokoh agama sebagai informen. Selain itu juga melalui beberapa dokumen mengenai data peristiwa nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kuantan Tengah.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Bab ini merupakan penelitian dan sekaligus sebagai jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab pendahuluan, bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul, baik itu data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan. Peneliti lalu menganalisisnya dengan deskriptif kualitatif yakni menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan penelitian.

4.2 Hasil Pembahasan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.1 Indikator Transparansi

Transparansi yaitu dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan persyaratan surat menyurat di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.2 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.3 Indikator Kondisional

Kondisional yaitu mampu memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.4 Indikator Partisipatif

Partisipatif yaitu mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.5 Indikator Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu tidak membedakan satu sama lain yang ada di KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2.6 Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang ada di dalam KUA Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan setelah selesai penelitian skripsi ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi pelaksanaan akad nikah di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah belum dilakukan dengan baik karna perlu ditingkatkan cara pelaksanaan akad nikah kantor urusan agama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan shalawat dan salam, allahummasali'ala muhammadwa'alaali muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebagaiaan di dunia dan akhirat.

Adapun judul skripsi ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Pelaksanaan Akad Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulisan juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan proposal ini, di antaranya kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar,SE., ME, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desesriadi, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Alsar Andri,S.Sos,M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta seluru staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang tua penulis Ayahanda Firdaus, dan Liman Haini yang telah banyak memberikan baik moril maupun materi serta do'anya untuk penulis menyelesaikan proposal ini.
8. Rekan-rekan seprjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu persatu,terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga proposal ini berguna untuk kita dan dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2014. *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Denzin 2009. *Wawancara*. Yogyakarta.
- Hamdi, Muchlis, 2015. *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Moenir 2010, *Pelayanan, Pelayanan public, pelayanan Lisan, Pelayanan Tulisaan*. Jakarta.
- Moleong, 2008. *Infoman*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mukarrom, Zaenal dkk, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk, 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Nasution, Nur, 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Paimin, 2007. *Pelayanan*. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, 2011 *Administrasi Negara*. Jakarta.
- Ramli, Muhammad, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Alauddin University Press. Makassar.

- Ratminto, dkk, 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Ridwan, 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Survey, Observasi, Hipotesis Bandung*: Alfabeta.
- Salim, 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan dalam Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*. Alfabeta. Bandung.