

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

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



Oleh:
RINDI FITRI
NPM. 200411043

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2025**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI
NAMA : RINDI FITRI
NPM : 200411043
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI: ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 24
Bulan : April
Tahun : 2025

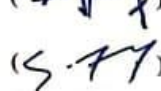
Tim Penguji

KETUA


RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

SEKRETARIS


SARJAN M., S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

1. EMILIA EMHARIS, S. Sos., M.Si (Pembimbing I) ()
2. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji I) ()
3. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji II) ()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi


RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINDI FITRI

NPM : 200411043

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya sediakan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil juplikan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Teluk Kuantan, 17 Februari 2025

Yang Menyatakan,



RINDI FITRI
NPM. 200411043

MOTTO

“ Tugas kita bukanlah untuk berhasil.

Tugas kita adalah untuk mencoba,

Karena di dalam mencoba itulah

Kita menemukan dan membangun

Kesempatan untuk berhasil ”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb...

Bismillahirrahmaanirrahim, Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi*”. Penulisan penelitian ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi, serta masukan untuk menulis penelitian ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan ini. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara. Sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah

memberikan arahan sertailmu yang bermanfaat, dengan sabar untuk meluangkan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Sarjan M, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan sertailmu yang bermanfaat, dengan sabar untuk meluangkan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Seluruh Staff, Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
6. Kedua Orang Tua tercinta, terimakasih atas segala cinta dan kasih yang senantiasa terucap dalam Do'amu, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang panjang serta bermanfaat.
7. Kepada Kepala KUA, Staff, dan Jajaran Kepengurusan KUA, beserta Calon pengantin di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Negara kelas B angkatan 2020, terimakasih atas motivasi, dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penulisan ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga ilmu yang didapat menjadi keberkahan bagi kita semua.

Taluk Kuantan, Februari 2025
Penulis,

RINDI FITRI
200411043

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**Oleh :
RINDI FITRI
NPM: 200411043**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana upaya Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan teknik analisa data yang dipakai adalah *Purposive Sampling*, carapengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Dari penelitian ini dimana informan penelitian yaitu KUA, Staf, dan Calon Pengantin. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai analisi kualitas pelayanan pencatatan nikah. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat diketahui bahwa analisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Taor Kabupaten Kuantan Singingi. Sudah tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Pelayanan Pencatatan Nikah

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF MARRIAGE REGISTRATION SERVICES AT THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE (KUA) OF GUNUNG TOAR DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY

By:
RINDI FITRI
NPM: 200411043

This research was conducted at the Religious Affairs Office of Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this study is How is the effort of the Religious Affairs Office (KUA) in improving the quality of marriage registration services at the Religious Affairs Office (KUA) of Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study is to determine and describe the efforts of the Religious Affairs Office (KUA) in improving the quality of marriage registration services at the Religious Affairs Office (KUA) of Gunung Toar District. This type of research is descriptive qualitative. With the data analysis technique used is Purposive Sampling, the method of data collection is by observation, interview and documentation. The location of the research is at the Religious Affairs Office, Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. From this research, the research informants are KUA, Staff, and Prospective Brides and Grooms. The focus of the research in this thesis is on the analysis of the quality of marriage registration services. Based on the results of the research in the field, it can be seen that the analysis of the quality of marriage registration services at the Religious Affairs Office, Gunung Taor District, Kuantan Singingi Regency. Quality services have been achieved.

Keywords: Marriage Registration Services

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Teori/ Konsep Administrasi Negara	9
2.1.2. Teori/ Konsep Organisasi dan Manajemen	13
2.1.3. Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.4. Teori/ Konsep Pegawai Negri Sipil	23
2.1.5. Teori/ Konsep KUA dan Pencatatan Nikah	27
2.2. Kerangka Pemikiran	28
2.3. Hipotesis Kerja	28
2.4. Defenisi Operasional	29
2.5. Operasional Variabel	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Informan Penelitian	32
3.3. Sumber Data.....	33

3.3.1. Data Primer	33
3.3.2. Data Sekunder	34
3.4. Fokus Penelitian	34
3.5. Lokasi Penelitian	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1. Observasi	35
3.6.2. Wawancara	35
3.6.3. Dokumentasi	36
3.7. Metode Analisis Data	36
3.7.1. Reduksi Data	36
3.7.2. Penyajian Data	37
3.7.3. Penarikan Kesimpulan	37
3.8. Jadwal Kegiatan Penelitian	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah KUA Gunung Toar	40
4.2. Letak Geografis	40
4.3. Visi dan Misi KUA Gunung Toar	41
4.4. Kode Etik Pegawai KUA Gunung Toar	41
4.5. Struktur Organisasi KUA Gunung Toar	43
4.6. Tugas dan Fungsi Kantor Urusaran Agama Gunung Toar ...	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Identitas Informan	47
5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Operasional Variabel..... 32
Tabel 3.1	Informan 34
Tabel 3.2	Jadwal Kegiatan Penelitian..... 39
Tabel 5.1	Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin 47
Tabel 5.2	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia 48
Tabel 5.3	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan 49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Departement Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam. Diwilayah kecamatan, dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat.

Selain itu, Kantor Urusan Agama (KUA) juga dituntut benar-benar mampu menjalankan tugas dibidang pencatatan nikah dan rujuk secara apik.pelayanan ini merupakan tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) karena pelayanan itu sangat besar pengaruhnya dalam membina kehidupan beragama. Disitulah cikal bakal terbentuknya keluarga sakinah, mawadah dan warahma.

Salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah manajemen kinerja pegawai dalam organisasi. Sumber daya manusia yang tinggi dalam instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 2 dijelaskan KUA Kecamatan Mempunyai tugas Melaksanakan Layanan dan Bimbingan masyarakat diwilayah kerjanya.

Pasal 3 ayat (1) peraturan Menteri Agama republik Indonesia nomor 34 Tahun 2016, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, KUA Kecamatan Menyelenggarakan Fungsi ;

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
- c. Pengelolaan demokrasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan Bimbingan Kemajelis
- e. Pelayanan Bimbingan Hisap dan Rakyat dan Pembinaan syariah
- f. Pelayanan bimbingan kemajelis
- g. Pelayanan bimbingan hisap dan rakyat dan pembinaan syariah
- h. Pelayanan bimbingan dan penerangan dan penerang agama islam
- i. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf

Dimana bagian khususnya terdapat pada Program pelayanan nikah tersebut. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan. Manajemen kinerja dapat dimaknai sebagai suatu proses atau serangkaian proses untuk membuat pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai dan bagaimana hal itu dapat tercapai serta bagaimana mengatur orang dengan cara yang tepat sehingga dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan. Sebagaimana menurut Baird yang dikutip oleh Arman Paramansyah definisi manajemen kinerja adalah suatu proses kerja dari kumpulan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja yang di tampilkan oleh individu pada sebuah organisasi merupakan gabungan dari kompetensi, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari yang dihasilkannya. Kinerja dapat diartikan sebagai kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan undang-undang No.13 Tahun 2003 pasal I ayat 9 adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Kesuksesan masing-masing karyawan di ukur berdasarkan fungsi dari pekerjaannya yang spesifik dalam bentuk aktivitas dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

Adapun program fasilitas yang dimiliki dalam pelayan pada KUA tersebut seperti Pelamin yang gunannya untuk para calon pengantin beneserta keluarga yang menghadiri mengabadikan momen bahagiannya. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan mendeskripsikan indikator dalam model baru pada teori Othman dan Owen yang terdiri dari enam dimensi yang biasa disebut CARTER. Adapun enam dimensi tersebut adalah *compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, *reliability*. *Campliance* pada model ini merupakan tambahan dari model *service quality (servqual)* yang lebih dibutuhkan untuk institusi yang berbasis syariah seperti dalam hal ini yaitu Kantor Urusan Agama (KUA). Manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsung. Proses komunikasi ini

meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang dilakukan. Kinerja merupakan hasil kerja dan juga penilaian atas kerja seseorang yang bergabung dalam organisasi. Apabila pegawai telah memahami dengan jelas tentang apa yang menjadi harapan dan mendapat dukungan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif maka pemahaman tujuan, harga diri dan motivasinya akan meningkat.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar, serta diperlukan berbagai pengaturan yang menetapkan bukan tempat berbagai kegiatan diselenggarakan, tetapi juga tatakrma yang harus ditaati setiap organisasi dalam interaksi dengan orang lain, baik dalam satu kerja tertentu maupun antar kelompok yang ada. Kinerja organisasi apabila semua pekerjaan dilakukan oleh satu orang saja terlalu berat, dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga bantuan dan terbentuklah suatu kerja yang efektif.

Hal tersebut juga berlaku dalam organisasi yang berkecimpung dalam keagamaan dalam hal ini yaitu Kantor Urusan Agama (KUA). Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Islam Kementerian Agama kabupaten yang memiliki tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam pada tingkat kecamatan di wilayah kerjanya.

Organisasi membutuhkan manajemen kinerja, dengan adanya manajemen kinerja disebuah organisasi atau instansi pemerintah seperti Kantor Urusan

Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar maka diharapkan semua kinerja pelayanan berjalan sesuai rencana dan tujuan. Kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan dalam mengerjakan sesuatu dan pekerjaanitu harus totalitas dengan segenap kekuatan serta kemampuan yang dimilikiartinya seseorang harus profesional dalam bekerja supaya pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Gunung Toar merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu pelayanan yang berada di KUA sangat strategis, karena langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti pencatatan pernikahan, zakat dan wakaf, pembinaan keluarga sakinah, pembinaan radikalisme, pembinaan umat beragama, pembinaan narkoba, dan pengelolaan produk halal.

Kondisi yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Gunung Toar fasilitas sarana dan prasarana kurang memadai, karena ada sebagian pegawai yang menggunakan komputer pribadi artinya menggunakan fasilitasmilik pribadi dan belum adanya teknologi yang mutakhirseperti alat pencetakkartu nikah. Prosedur dan alur pelayanan terutama pelayanan pencatatan nikah kurang informatif dapat dilihat di alamat websitenya belum dicantumkan informasi secara lengkap terkait pelayanan pencatatan nikah dan belum adanya baliho yang menjelaskan tentang hal tersebut, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui persyaratan pengurusan pencatatan nikah yangharus dipenuhi, akhirnya menggunakan jasa modin (tokoh masyarakat yang diangkat oleh desa

sebagai pembantu pegawai pencatat nikah) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Yang mana disini BP4 pun sangat berperan penting dan berkontribusi dalam upaya pembentukan keluarga sakinah. Akan tetapi kontribusi yang diberikan oleh BP4 belum semaksimal mungkin, pelaksanaan bimbingan pranikah hanya sebatas konsultasi atau pengarahan kepada calon pengantin tentang bagaimana cara menjadi keluarga yang harmonis. Lagi pula minimnya tenaga pengajar dan juga kurangnya materi-materi yang disampaikan. Kurangnya data diri atau identitas dari calon penganten karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam penulisan nama serta tempat tanggal lahir yang berdampak pada keaslian akta nikah itu sendiri

Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja yang baik menurut Bernardin memiliki kriteria kualitas pekerjaan yang dihasilkan, keterampilan pegawai, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnya, keefektifan dalam penggunaan tenaga, uang dan teknologi, serta komitmen kerja pegawainya. Fakta di KUA Gunung Toar setelah penulis melakukan observasi bahwasanya pekerjaan yang dihasilkan pegawai sudah cukup baik, keterampilan berinteraksi dan keramahan dalam menanggapi masyarakat, serta komitmen kerja pegawai telah dibangun sejak awal dilihat dari usia kerja pegawai yang sudah lama dalam bekerja. Namun untuk penggunaan teknologi masih kurang efektif dalam penggunaan websitenya yang kurang lengkap sehingga belum memberikan informasi pencatatan nikah yang kuat untuk masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui strategi apa dan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah dengan mengoptimalkan manajemen kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Gunung Toar.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana upaya Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dengan melihat latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan untuk kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama tentang manajemen kinerja pegawai

dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan pencatatan nikah.

1.4.2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai refleksi untuk mengoptimalkan manajemen kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan pencatatan nikah Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat meningkatkan motivasi kerja yang baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori/ Konsep Administrasi Negara

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

Menurut Waldo (dalam Syafiie, 2010: 24) Administrasi Negara adalah manajemen dari organisasi manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Georgio J. Gordon (dalam Syafiie, 2016: 33) Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Afifuddin, 2012: 24) mengatakan bahwa administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam, badan- badan pemerintah diorganisasi dilengkapi tenaga- tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Goerge J. Gordon (dalam Afifuddin, 2012: 24) adminitrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan dan pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafiie, 2010: 14) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

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

Menurut Hadart Nawawi (dalam Syafiie, 2010: 14) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sondang P Siagian (dalam Wirman Safri, 2012: 9) 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.

Menurut White (dalam Wirman Safri, 2012: 9) Administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil.

Administrasi dapat dibedakan menjadi dua yakni, administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah suatu bentuk proses usaha yang dimulai menciptakan instrumen pengaturan kemudian digunakan untuk melahirkan keteraturan dalam melaksanakan kegiatan pada manusia kelompok tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah

disepakati bersama. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Aristoteles (dalam Syafiie, 2010: 20) Negara adalah persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya.

Menurut Jaen Bodin (dalam Syafiie, 2010: 20) Negara adalah suatu persekutuan dari keluarga-keluarga dengan segala kepentingannya yang dipimpin oleh akal dari suatu kausa yang berdaulat.

Menurut Sumantri (dalam Syafiie, 2010: 20) Negara adalah suatu organisasi kekuasaan oleh karenanya dalam setiap organisasi yang bernama Negara selalu kita jumpai adanya organ atau alat perlengkapan yang mempunyai kemampuan untuk memaksakan kehendaknya kepada siapapun juga yang bertempat tinggal di dalam wilayah kekuasaannya.

Menurut Djokosoetono (dalam Syafiie, 2010: 20) Negara adalah suatu organisasi manusia atau kumpulan manusia-manusia yang berada dibawah suatu pemerintah yang sama.

Menurut Afifuddin (dalam Gettel, 2015: 8) Negara adalah komunitas oknum-oknum, secara permanen mendiami wilayah tertentu, menuntut dengan sah kemerdekaan diri dari luar dan mempunyai sebuah organisasi pemerintahan, dengan menciptakan dan menjalankan hukum secara menyeluruh dalam lingkungan.

Menurut H. Makmur & Rohana Tthahier (2017: 62) Negara merupakan tempat menggantungkan harapan bagi setiap anggota masyarakat agar dapat menggunakan kekuasaan dan kewenangannya. Sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan sehingga setiap anggota masyarakat terjamin melaksanakan berbagai aktivitas sehari-hari

Menurut Aristoteles (dalam Syafiie, 2010: 22) Negara adalah persekutuan dan keluarga, desa guna untuk memperoleh kesejahteraan hidup sebaik-baiknya

Menurut Edward H.Litchfield (dalam Syafiie, 2016: 32) Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam – macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga- tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Geral E. Caiden (dalam Syafiie, 2016: 33) mengemukakan dalam bukunya *PublikAdministration* memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu organisasinya dibentuk dengan peraturan penerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaan nya berasal dari uang rakyat.

Administrasi dalam arti sempit, yaitu administrasi berasal dari kata *administratie*, yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan, meliputi kegiatan mencatat, menerima, menghimpun, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan.

Administrasi dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Untuk mencapai tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai.

2.1.2. Teori/ Konsep Organisasi dan Manajemen

Menurut Jhon D. Millet (dalam Syafiie, 2010: 51) Organisasi adalah sebagai kerangka strktur dimana pekrjaan dari beberapa orang diselenggaraan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut Amirullah Haris Budiono (dalam Karyoto, 2016: 30) organisasi adalah pengelolaan orang-orag yang dilakukan secara sengaja untuk mewujudkan tujuan tertentu. Pengaturan para pekerja dimaksudkan agar mereka dapat mengetahui posisi, tugas, dan tanggung jawabnya terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan guna mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut S.P. Hasibuan (dalam Karyoto, 2016: 30) menyimpulkan bahwa organisasi adalah kumpulan yang formal dan berstruktur dari orang-orang yang bekerja sama melakukan kegiatan gunua mencapai tujuan. Pekerjaan organisasi ini bersifat kompleks sehingga harus dilakukan secara berkelompok atau secara bersama-sama.

Menurut M. Manullang (dalam Karyoto, 2016: 30) menyimpulkan bahwa organisasi adalah perkumpulan dari orang-orang yang secara bersama-sama melakukan suatu kegiatan guna mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Organisasi adalah suatu perkumpulan orang-orang. Artinya, organisasi hanya bias dibangun jika ada dua orang atau lebih.

Menurut Robbins (dalam Edison dkk, 2016: 49) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly (dalam Edison dkk 2016: 49) organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan.

Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (dalam Edison dkk 2016: 54) walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatannya, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab an akuntabilitas yang sama (tetapi karena tujuan dan strategi organisasi yang berbeda), hal ini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda.

Menurut Khalil (dalam Edison dkk, 2016: 49) organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untjuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan.

Menurut hasibuan (2017: 5) organisasi adalah system perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan hubungan dalam organisasi adalah pimpinan yang cakap harus memelihara semua hubungan itu secara harmonis, supaya potensi organisasi dimanfaatkan optimal. Tugas menjaga hubungan ini sangat sulit, karena latar belakang karyawan yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi tersebut.

Menurut Stoner (dalam Mulyadi, 2015: 6) organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui nama orang-orang dibawa pengaruh pimpinan mengejar tujuan bersama.

Sedangkan menurut Adam Wijaya (dalam Mulyadi, 2015: 11) perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang mempelajari semua aspek yang berkaitan dengan tindakan manusia, baik aspek pengaruh anggota terhadap organisasi maupun pengaruh organisasi terhadap manusia.

Ulber silalahi (2011: 406) organisasi adalah satu alat atau sarana yang digunakan oleh orang untuk mengkoordinasi tindakan-tindakan mereka untuk mendapatkan sesuatu yang mereka harapkan yaitu untuk mencapai tujuan-tujuan mereka.

Menurut Usman Effendi (2014: 130) organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu organisasi formal dan informal. Organisasi formal adalah suatu sistem mengenai aktivitas- aktivitas yang berkoordinasikan dari sekelompok orang yang bekerjasama kearah suatu tujuan bersama. Sedangkan organisasi informal adalah kumpulan hubungan antar perseorangan tanpa tujuan bersama yang disadari meskipun pada akhirnya hubungan- hubungan tak disadari untuk tujuan bersama.

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, “*Manage*” yang memiliki arti mengelola atau mengurus, mengendalikan, mengusahakan dan juga memimpin.

Menurut Arman Paramansyah dan Ade Irvi Nurul Husna (2021; 1) Pengertian Manajemen secara etimologis adalah seni melaksanakan dan mengatur. Pengertian manajemen juga dipandang sebagai disiplin ilmu yang

mengajarkan proses mendapatkan tujuan organisasi dalam upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi.

Menurut George Terry (2021: 2) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan kearah tujuan-tujuan organisasional.

Adapun menurut kajian dalam ayat Al-Qur'an, Islam memandang bahwa manajemen dapat diartikan dengan menggunakan kata *al-dabbir* (pengaturan).

Beberapa teori menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang baik sebagai individu atau sebagai individu yang ada dan bekerja dalam suatu lingkungan. Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

a) Faktor Individu

Baik atau buruknya kinerja dalam organisasi dipengaruhi oleh kemampuan menjalankan tugas, kompetensi, sikapkerja, komitmen, dan kepercayaan diri serta motivasi pegawai. Semua hal tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi.

b) Faktor Kepemimpinan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu disebabkan dengan kualitas kepemimpinan. Misalkan pemimpin yang tidak mampu memberikan motivasi, dorongan, inspirasi dan dukungan terhadap pegawai, serta kurangnya interaksi maka organisasi tidak mampu menghasilkan kinerja yang diinginkan.

c) Faktor Tim Kerja

Sebuah kehidupan organisasi tidak semua pekerjaan diselesaikan seorang saja, pasti membutuhkan rekan kerja dalam keterlibatannya baik suka maupun tidak. Disinilah dorongan dari rekan kerja mampu menjadi penentu kinerja organisasi yang baik, maka dari itu tim kerja itu penting.

d) Faktor Sistem Organisasi

Dalam bahasa sistem, organisasi terdiri dari beberapa sub sistem yang saling terkait. Maknanya apabila salah satu sub sistem tidak berhasil maka akan menggagalkan organisasi keseluruhan. Oleh sebab itu, sistem organisasi perlu dijaga dan dimonitori supaya organisasi yang bersangkutan mampu berkinerja dengan baik.

e) Faktor Situasi (Konteks)

Lima faktor diatas merupakan faktor internal organisasi. Menurut teori sistem, keberhasilan organisasi berprestasi tidak hanya ditentukan faktor internal saja namun ada juga faktor eksternal, seperti situasi ekonomi, politik, budaya, teknologi dan persaingan apabila ada.

Manajemen adalah suatu tindakan yang menggunakan keterampilan untuk memperoleh hasil atas tujuan yang telah ditetapkan dengan cara menggerakkan orang lain dalam organisasi. Maka diperlukan fungsi-fungsi manajemen dan harus dikenal sebagai POAC guna dapat membantu organisasi tersebut. Teori Siswanto (2015: 24), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan merupakan suatu aktivitas untuk menentukan pekerjaan yang akan dilaksanakan selanjutnya. Perencanaan digunakan untuk membuat dugaan mengenai masa yang akan datang yang bertujuan untuk merumuskan aktivitas yang akan direncanakan. Adanya proses perencanaan dalam organisasi bertujuan untuk menjadi pegangan dalam aktivitas selanjutnya.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian yang dimaksud yaitu mengelompokkan tugas yang meliputi penetapan tugas dan uraian tugas dari setiap bagian yang ada dalam organisasi. Organisasi dalam menetapkan kedudukan dan hubungan antara setiap unit yang ada juga memerlukan pengorganisasian. Pengorganisasian dapat dikatakan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang untuk pembagian tugas.

3. Penggerakan (*actuating*)

Pengertian *actuating* secara singkat yaitu memberikan dorongan atau semangat kerja terhadap bawahan agar mereka bekerja dengan sepenuh hati secara efektif, efisien, agar tercapainya tujuan dari organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, demikian pula organisasi juga memiliki tujuan. Maka agar tujuan organisasi dapat dicapai, diperlukannya proses penyelarasan tujuan antara individu-individu di dalam organisasi dengan tujuan organisasi itu tersebut.

4. Pengawasan(*controlling*)

Pengawasan atau pengendalian adalah kegiatan melakukan penilaian serta koreksi apa yang sedang dilakukan bawahan guna mengarahkan untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kegiatan *controlling*,

Evalusi Kinerja atau Penilaian Kinerja merupakan suatu proses dimana organisasi menilai prestasi kerja pada pegawainya, menurut Hadari Nawawi, penilaian kinerja sebagai kegiatan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pekerja. Kemudian dari hasil observasi itu dilakukan pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk penetapan keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalannya dalam bekerja.

Berhasil atau tidaknya kinerja yang sudah diraih oleh organisasi, dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai, baik secara individu maupun kelompok. Dengan persepsi bahwa semakin baik kinerja pegawai maka diharapkan kinerja organisasi juga akan semakin baik. Terkait dengan hal tersebut, untuk menilai sejauh mana kinerja pegawai secara individu ada enam kriteria menurut Bernardin yang dikutip oleh Amir Tengku Ramly (2021: 11), yaitu:

1. Kualitas

Dikatakan berkualitas di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas tersebut. Kualitas kerja diukur atau dinilai dari asumsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang

dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai.

2. Kuantitas

Kuantitas dalam penilaian kinerja merupakan jumlah yang dihasilkan berupa istilah, seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan. Kuantitas diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* pada tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan. Serta memaksimalkan waktu untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi hasil atau biasa disebut dengan *output*.

4. Efektivitas

Efektivitas terletak pada tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi dan bahan baku dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja asumsi pegawai dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dan bimbingan dari orang lain atau pengawas.

Kemandirian pegawai dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap tugas dalam melaksanakan fungsi kerja setiap pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

6. KomitmenKerja

Komitmen kerja merupakan tingkat dimana pegawai memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab pegawai terhadap kantor. Pengukuran komitmen kerja menggunakan asumsi pegawai dalam membina hubungan dengan instansi serta tanggung jawab dan loyalitas pegawai.

2.1.3. Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut G.R. Terry (dalam Anwar, 2016: 7) mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Mathis dan Jackson (2012: 5) manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Sedangkan menurut Masram (2017:2) manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dalam Suparyadi (2015: 3) dijelaskan manajemen sumberdaya manusia memainkan peranan yang menentukan dalam kehidupan organisasi, yaitu seberapa baik strategi organisasi dapat dilaksanakan, dan seberapa jauh tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai, terdapat beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam praktik manajemen sumberdaya manusia, yaitu :

- 1) Karyawan sebagai unsur investasi perlu dikelola dan dikembangkan dengan baik agar memiliki kinerja yang tinggi, sehingga mampu memberikan kontribusi jangka panjang kedalam organisasi, yaitu tercapainya sasaran-sasaran organisasi.
- 2) Kebijakan dan program organisasi harus di arahkan untuk mencapai tujuan kedua pihak (organisasi dan karyawan), sehingga dapat memuaskan, baik bagi organisasi maupun bagi karyawan.
- 3) Dalam melaksanakan manajemen sumber daya manusia, kebijakan organisasi tidak boleh bersifat diskriminatif.
- 4) Penilaian kinerja karyawan harus dilakukan dengan tolak ukur yang objektif dan bersifat spesifik, dilaksanakan secara jujur dan adil, serta dilaksanakannya umpan balik dua arah.
- 5) Pemberian kompensasi hendaknya dilakukan secara adil, yaitu didasarkan pada factor-faktor kompensabel dari masing-masing jabatan atau pekerjaan.
- 6) Penegakan disiplin kepegawaian hendaknya dilaksanakan secara progresif, kecuali terhadap karyawan yang melakukan suatu

pelanggaran dengan ancaman hukuman pidana penjara dalam waktu tertentu.

2.1.4. Teori/Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16).

Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan

(*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

2.1.5. Teori/ Konsep KUA dan Pencatatan Nikah

Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari sistem Kementerian Agama, sedangkan Kementerian Agama mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Kantor Urusan Agama merupakan bagian unsur pelaksana sebagian tugas Kementerian Agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah kecamatan sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor 571 Tahun 2001 bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota di bidang urusan agama seperti pencatatan nikah, perkawinan, keluarga sakinah, zakat, wakaf, kemitraan umat, produk halal dan haji.

Berkaitan dengan Kantor Urusan Agama ada beberapa yang perlu diperhatikan:

- a. Pertama, Kantor Urusan Agama secara kelembagaannya merupakan kepanjangan tangan Direktorat Jenderal Bimas Islam dalam pembinaan urusan agama Islam di daerah, seperti masalah perkawinan, zakat, dan wakaf.

- b. Kedua, seiring dengan semakin meningkatnya pendidikan masyarakat Kantor Urusan Agama juga harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia para penghulu, sehingga pelayanan mereka terhadap masyarakat semakin meningkat pula.
- c. Ketiga, transparansi biaya perkawinan perlu dilakukan agar tidak muncul kecurigaan masyarakat.
- d. Keempat, pelayanan pencatatan perkawinan diatur sedemikian rupa supaya tidak terjadi keterlambatan atau pengunduran pelaksanaan perkawinan hanya karena alasan penghulunya bertugas ditempat lain. Bila penghulu lebih dari satu orang hendaknya pembagian tugas dilakukan jauh-jauh hari.
- e. Kelima, berkaitan dengan pemenuhan angka kredit jabatan fungsional penghulu.
- f. Keenam, dalam rangka meningkatkan rasa percaya diri dan komitmen para penghulu atau pegawai terhadap tugas ke Kantor Urusan Agama.

Persyaratan Dokumen Nikah di KUA Kecamatan Gunung Toar :

- 1. Fotokopi KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Ijazah Terakhir: Persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh kedua calon pengantin.
- 2. Surat Pengantar Nikah dari Desa/Kelurahan: Surat ini (Model N1) merupakan bukti bahwa calon pengantin telah mendapatkan persetujuan dari desa/kelurahan untuk menikah.

3. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah: Surat ini (Model N5) menyatakan bahwa calon pengantin belum pernah menikah sebelumnya.
4. Pas Foto: Siapkan foto berlatar biru dengan ukuran sesuai ketentuan yang berlaku di KUA.
5. Surat Izin Orang Tua: Jika usia calon pengantin belum dewasa (dibawah 21 tahun), diperlukan surat izin dari orang tua atau wali.
6. Surat Dispensasi Nikah (jika diperlukan): Jika usia calon pengantin kurang dari 19 tahun, diperlukan dispensasi nikah dari Pengadilan Agama.

Adapun Dokumen Tambahan (sesuai kondisi) :

1. Akta Cerai/Akta Kematian: Bagi yang sudah pernah menikah sebelumnya, diperlukan akta cerai atau akta kematian pasangan terdahulu.
2. Izin Poligami: Jika suami akan beristri lebih dari satu orang, diperlukan izin poligami dari Pengadilan Agama.
3. Surat Izin dari Atasan (TNI/POLRI): Jika salah satu calon pengantin adalah anggota TNI/POLRI, diperlukan surat izin dari atasan.
4. Formulir Pendaftaran: Pendaftaran nikah juga memerlukan pengisian formulir yang tersedia di KUA.
5. Bukti Imunisasi TT: Bagi calon pengantin wanita, diperlukan bukti imunisasi TT.

6. Surat Keterangan Sehat: Kedua calon pengantin juga perlu memiliki surat keterangan sehat dari dokter.
7. Surat Keterangan Belum Kawin: Surat ini diterbitkan oleh kepala desa/lurah dan menyatakan bahwa calon pengantin belum pernah menikah.
8. Jenis dan Besaran Mahar: Informasikan jenis dan besaran mahar yang akan diberikan kepada calon istri.
9. Fotocopy KTP dan KK Wali Nikah: Jika wali nikah tidak dapat hadir, diperlukan fotokopi KTP dan KK wali nikah.
10. Fotocopy KTP dan KK Dua Saksi Nikah: Dua orang saksi nikah yang beragama Islam dan sudah menikah juga harus melengkapi persyaratan ini.
11. Materai: Persiapkan materai sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

Adapun catatannya antara lain :

1. Pastikan semua dokumen lengkap dan asli atau fotokopi yang dilegalisir.
2. Disarankan untuk berkonsultasi dengan petugas KUA setempat untuk memastikan kelengkapan persyaratan.
3. Periksa kembali persyaratan yang dibutuhkan di KUA Kecamatan Gunung Toar untuk memastikan tidak ada perubahan atau tambahan.

Pencatatan pernikahan adalah kegiatan pengadministrasian kejadian pernikahan. Ali menyatakan bahwa pencatatan nikah adalah sesuatu yang dilaksanakan oleh pejabat negara terhadap peristiwa pernikahan ketika akan

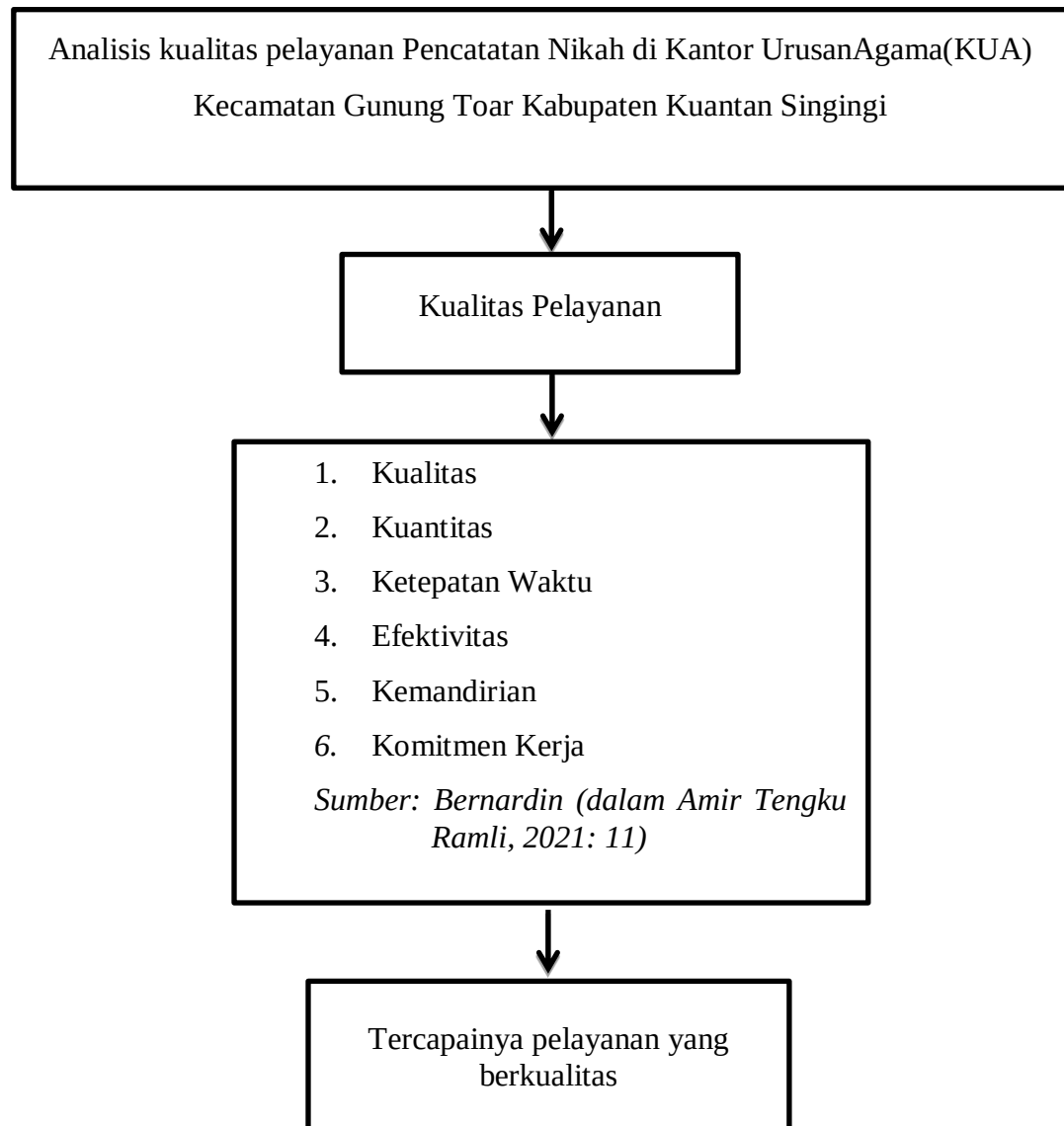
melakukan akad pernikahan antara calon mempelai laki-laki dan perempuan. Menurut Kharlie (2020: 18), pencatatan nikah adalah pencatatan nikah (perkawinan) yang menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan dalam menunaikan hukum yang berlaku, sehingga secara Islami tujuan pernikahan akan terwujud.

Berdasarkan definisi yang di paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pencatatan nikah merupakan sesuatu bagian dari administrasi yang oleh pegawai pencatat nikah terhadap calon mempelai laki-laki dan perempuan untuk mentaati hukum Islam dan hukum negara yang berlaku. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, pasal 2 ayat (3) adapun alur dalam pencatatan pernikahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran kehendak nikah
- 2) Pemeriksaan kehendak nikah
- 3) Pengumuman kehendak nikah
- 4) Pelaksanaan pencatatan nikah
- 5) Penyerahan buku nikah

2.2. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1: Analisis Kualitas pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.



2.3. Hipotesis Kerja

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang penulis simpulkan berdasarkan observasi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: Diduga Analisi Kualitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan

Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjan dengan cukup baik.

2.4. Defenisi Operasional

Untuk memudahkan analisis data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaa ini, maka penulis perlu membuat Konsep Operasional agar pembaca mudah memahami maksud dan tujuan penulisan diantaranya:

2.4.1. Kualitas

Dikatakan berkualitas di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas tersebut. Kualitas kerja diukur atau dinilai dari asumsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai.

2.4.2. Kuantitas

Kuantitas dalam penilaian kinerja merupakan jumlah yang dihasilkan berupa istilah, seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan. Kuantitas diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2.4.3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* pada tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan. Serta memaksimalkan waktu untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang

diselesaikan diawal waktu sampai menjadi hasil atau biasa disebut dengan *output*.

2.4.4. Efektivitas

Efektivitas terletak pada tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi dan bahan baku dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja asumsi pegawai dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.

2.4.5. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dan bimbingan dari orang lain atau pengawas. Kemandirian pegawai dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap tugas dalam melaksanakan fungsi kerja setiap pegawai sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing.

2.5.6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan tingkat dimana pegawai memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab pegawai terhadap kantor. Pengukuran komitmen kerja menggunakan asumsi pegawai dalam membina hubungan dengan instansi serta tanggungjawab dan loyalitas pegawai.

2.5. Operasional Variabel

Tabel 2.1: Operasional Variabel Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	1. Kualitas	1. Kemampuan 2. Keterampilan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik
	2. Kuantitas	1. Jumlah aktivitas 2. Jumlah Unit	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik
	3. Ketepatan Waktu	1. Ketepatan Waktu 2. Memaksimalkan Waktu	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik
	4. Efektivitas	1. Tenaga 2. Teknologi	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik
	5. Kemandirian	1. Tanggung jawab 2. Memberikan penjelasan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik
	6. Komitmen Kerja	1. Asumsi Pegawai 2. Loyalitas Pegawai	1. Baik 2. Cukup baik 3. Tidak baik

Sumber: Modifikasi Olahan, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif, penelitian ini berusaha untuk menjelaskan suatu fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang permasalahan yang dihadapi.

Sekaran dan Bougie (dalam Sugiono, 2018: 139) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang datanya adalah data kualitatif, sehingga analisisnya juga analisis kualitatif. Data kualitatif adalah data dalam bentuk kata, kalimat dan gambar.

3.2. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang benar –benar mengetahui dan atau terlibat langsung dalam focus permasalahan yang memberikan keterangan/informasi tentang situasi dan kondisi sehingga penulis dapat merangkum informasi yang penting dalam focus penelitian. Untuk memperoleh data guna kepentingan penulis serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji/ diteliti melalui informan.

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada organisasi atau seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut, sugiyono, 2010: 300). Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1: Informan Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala KUA	1
2	Staf	3
3	Calon Pengantin	4
Jumlah		8

Sumber: Data Olahan, 2024

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Menurut Sugiyono (2013: 218) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

3.3. Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni, (2019: 73) sumber data adalah subjek dari mana asal usul data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1.3.1. Data Primer

Menurut V. Wiratna Sujarweni, (2019: 73) Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data

primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.3.2. Data Sekunder

Menurut V. Wiratna Sujarweni, (2019: 73) Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan hasil sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

3.4. Fokus Penelitian

Berdasarkan dengan judul penelitian yaitu, Analisis kualitas pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Oleh karena itu yang menjadi fokus dalam penelitian ini mengacu pada Indikator Manajemen Pelayanan Nikah menurut Siswanto (dalam Bayu Fadillah 2015: 24).

3.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini untuk mengetahui Analisis kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1. Observasi

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 32) Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

3.6.2. Wawancara

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 31) proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isi atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

3.6.3. Dokumentasi

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 31) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

3.7. Metode Analisis Data

Menurut Mudjarahardjo, (dalam V. Wiratna Sujarweni, 2019: 34) Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis.

3.7.1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Manurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 35) data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

3.7.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 35) Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3.7.3. Penarikan Kesimpulan (*Verivication*)

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2019: 35) penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi.

3.7.4 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2: Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2024																											
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Proposal				x																								
2	Pembuatan Proposal					x	x																						
3	Bimbingan Proposal							x	x																				
4	Seminar Proposal														x														
5	Revisi Proposal																		x										

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2024

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah KUA Gunung Toar

Kantor Urusan Agama gunung toar berdiri pada bulan oktober tahun 2004, sebelumnya kantor urusan agama gunung toar bersatu dengan kantor urusan agama kuantan mudik. Pada tahun 2004 kantor urusan agama gunung toar menjadiah pecahan kantor urusan agama kuantan mudik, ada 4 pecahan kantor urusan agama kuantan mudik yaitu :

1. Kantor urusan agama gunung toar
2. Kantor urusan agama hulu kuantan
3. Kantor urusan agama pucuk rantau
4. Dan kantor urusan agama kuantan mudik sebagai induk nyaa

Kantor urusan agama gunung toar sebagai kantor urusan agama percontohan di sumatra dengan program depitalisasi. Kantor urusan agama juga memiliki ruangan kompak (konseling mediasi pembimbing konsultasi),dan manasik haji.

4.2. Letak Geografis

Kantor urusan agama gunung toar beralamat Jl. Al-Ikhls No 01- Kampung Baru kode Pos 29566, Kec. Gunung Toar, Kab. Kuantan Singingi, Riau

4.3. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar

4.3.1. Visi

Terwujudnya masyarakat kecamatan gunung toar yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandasan gotong royong.

4.3.2. Misi

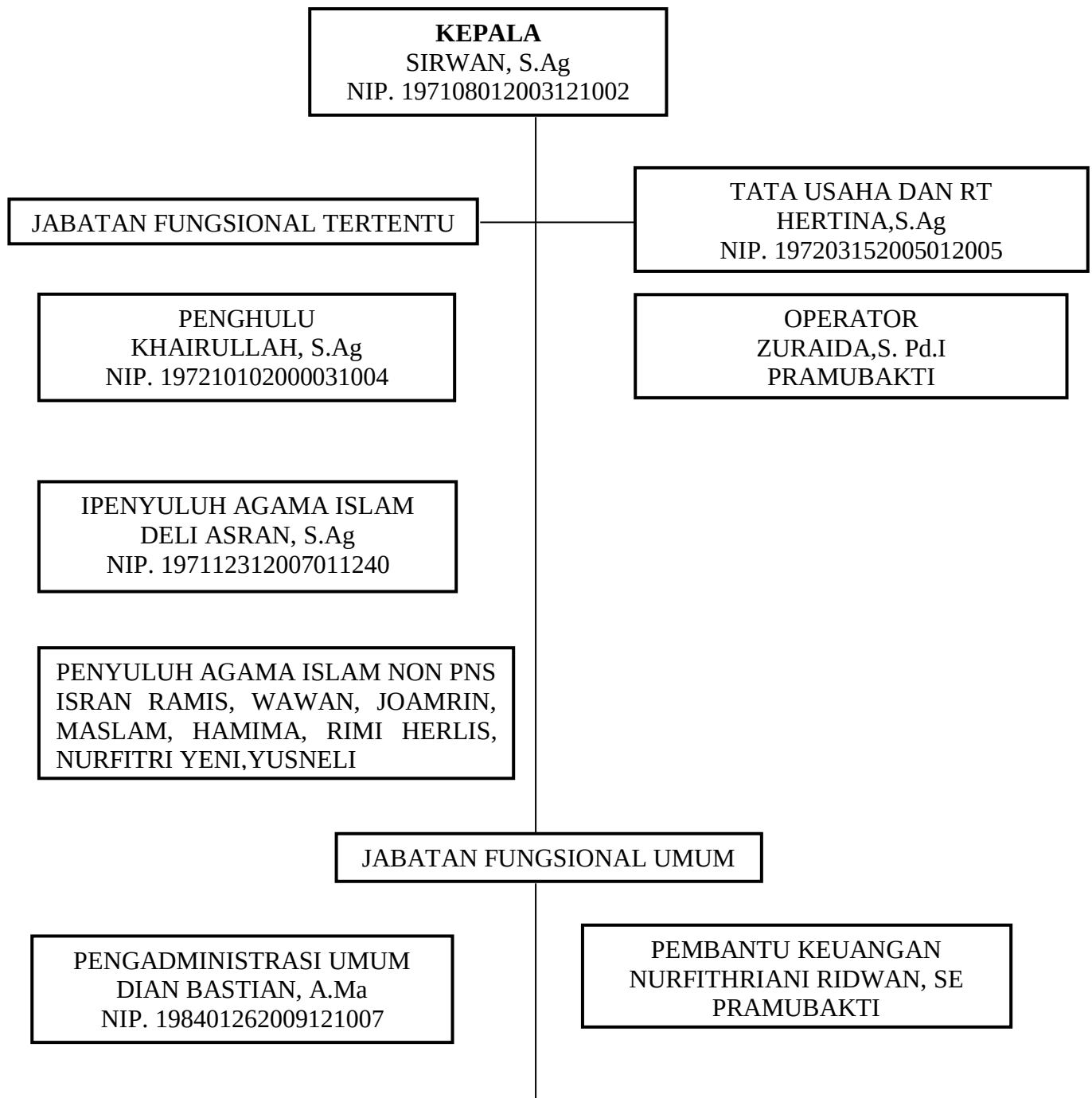
1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama, pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
7. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

4.4. Kode Etik Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar

Berdasarkan Janji Pelayanan diatas, pegawai lingkungan KUA Kecamatan Gunung Toar terikat dengan Kode Etik Pegawai Kemetrian Agama RI Nomor 421 Tahun 2001 yakni:

1. Menjunjung tinggi kesatuan persatuan Bangsa.
2. Mengutamakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.
3. Bekerja dengan jujur, adil dan amanah.
4. Melaksanakan tugas dengan disiplin, professional dan inovatif.
5. Setia kawan dan bertanggung jawan atas kesejahteraan korps.

4.5. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Gunung Toar



PENYUSUN BAHAN INFORMASI
BAKHTIAR, S.Pd.I
NIP. 19690152007011044

4.6. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar

Demikian akan dijelaskan mengenai tugas dan fungsi KUA adalah :

4.6.1. Kepala KUA

Tugas pokok dari kepala KUA adalah melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk kecamatan, mengurus dan membina pengembangan keluarga sakinah kecamatan, serta segala keperluan mengenai pencatatan nikah dibantu oleh penghulu.

4.6.2. Penghulu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2005 menjelaskan tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya. Penghulu mempunyai tugas:

- 1) Melakukan perencanaan kegiatan kepenghuluan.
- 2) Pengawasan pencatatan nikah/rujuk.
- 3) Pelaksanaan pelayanan nikah/rujuk.
- 4) Penasihat dan konsultasi nikah/rujuk.
- 5) Pemantauan pelanggaran ketentuan nikah/rujuk.
- 6) Pembinaan keluarga sakinah.
- 7) Pemantauan dan evaluasi kegiatan kepenghuluan dan pengembangan kepenghuluan.

Adapun fungsi dari penghulu sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pencatatan nikah/rujuk bagi umat Islam.

- 2) Pelaksanaan nikah wali hakim.
- 3) Pengawasan kebenaran peristiwa nikah/rujuk.
- 4) Pembinaan Calon Pengantin.
- 5) Pembinaan Keluarga Sakinah.

4.6.3. Bendahara

Adapun tugas pokok dan fungsi dari seksi bendahara dapat digabung dibawah ini yaitu:

- 1) Menerima dan memeriksa surat/dokumen/bahan/data keuangan KUA.
 - a. Perencanaan keuangan KUA.
 - b. Realisasi/pembayaran kegiatan.
 - c. Pembukuan keuangan KUA.
 - d. Laporan keuangan.
- 2) Mengelola arsip pernikahan.
 - a. Mengklasifikasi arsip pernikahan.
 - b. Memasukan dalam folder.
 - c. Menyiapkan dalam box arsip pernikahan.
- 3) Mengelola konsultasi pernikahan.
 - a. Mengklasifikasi data konsultasi pernikahan.
 - b. Membuat laporan dan rekapitulasi data konsultasi pernikahan.

4.6.4. Penyuluh

Secara umum tugas pokok dan fungsi penyuluh agama adalah melaksanakan dan mengembangkan kegiatan bimbingan/penyuluhan Agama dan pembangunan

melalui bahasa Agama serta melakukan proses bimbingan tatap muka kepada calon pengantin.

4.6.5. Administrasi

Kantor Urusan Agama dalam melayani masyarakat seksi administrasi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Administrasi Nikah dan Rujuk
 - 1) Mencatat kehendak nikah dan rujuk calon pengantin.
 - 2) Menyusun jadwal pelaksanaan nikah dan rujuk.
 - 3) Menghadiri, mengawasi dan mencatat peristiwa nikah dan rujuk.
 - 4) Membuat dan memberikan Kutipan Akta Nikah segera.
 - 5) Mempercepat/mempermudah permohonan Duplikat Akta Nikah
 - 6) Mencatat kehendak nikah dan rujuk calon pengantin.
 - 7) Menyusun jadwal pelaksanaan nikah dan rujuk.
 - 8) Menghadiri, mengawasi dan mencatat peristiwa nikah dan rujuk.
 - 9) Membuat dan memberikan Kutipan Akta Nikah segera.
 - 10) Mempercepat/mempermudah permohonan Duplikat Akta Nikah
2. Administrasi Keuangan
 - 1) Menerima dan membukukan biaya pencatatan nikah dan rujuk.
 - 2) Menerima/membukukan serta mendayagunakan uang DIPA/DIK-S.
 - 3) Mengatur dan membukukan pendapatan dan belanja kantor.
3. Administrasi Surat Menyurat.

- 1) Mencatat dan mengagendakan surat keluar dan masuk.
- 2) Menyusun kearsipan yang baik (filing dan klasifikasi)

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

Dalam penelitian ini, penelitian melakukan wawancara secara langsung sebanyak 8 informan yaitu di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan cara melakukan wawancara dalam 12 pertanyaan wawancara di setiap perorangan pada 10 orang yang bekerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Informan dari penelitian ini adalah Kepala KUA, Staf, dan Catin (Calon Pengantin). Wawancara mulai dilakukan tanggal 2 Desember 2024 dan selesai tanggal 9 Desember 2024. Total yang diteliti 6 variabel dalam 8 orang dengan 12 pertanyaan wawancara.

5.1.1. Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik informan dilihat dari jenis kelamin terbagi menjadi 2 (dua) yaitu laki-laki dan perempuan. Karakteristik informan dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1: Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	4	50%
2	Perempuan	4	50%
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan, 2024

Pada tabel 5.1 di atas dapat dilihat bahwa informan 8 orang yang digunakan maka jumlah laki-laki sebanyak 4 orang dengan persentase (50%), dan jumlah perempuan sebanyak 4 dengan persentase (50%).

5.1.2. Informan Berdasarkan Tingkat Usia

Secara teoritis faktor usia akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Demikian pula dalam menentukan pilihan, usia akan memberikan pengaruh, semakin tinggi tingkat usia semakin baik karena tingkat kematangan emosi seseorang dalam berfikir. Selanjutnya tingkat usia juga akan mempengaruhi seseorang melakukan setiap aktifitas dalam kehidupannya.

Dari karakteristik usia dapat gambaran jumlah informan dalam KUA di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2: Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	20-30	5	62.5%
2	31-40	2	25%
3	41-50	1	12.5%
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan, 2024

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa informan yang berusia 20-30 tahun yaitu berjumlah 5 orang dengan persentase (62.5%) sedangkan usia antara 31-40 berjumlah 2 orang dengan persentase (25%) usia yang 41-50 tahun berjumlah 1 orang dngan persentase (12.5%). Dari karakteristik usia dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia antara 20-30 dengan persentase (62.5%).

Ini artinya bahwa informan berdasarkan tingkat usia yang penulis ambil dalam penelitian ini sudah mampu menjawab pertanyaan dari penulis dengan baik. Dimana informan dalam penelitian ini penulis lebih mengutamakan pada usia 31-40 tahun karna informan berdasarkan tingkat usia yang penulis ambil berada pada tingkat usia yang cukup kompeten atau memiliki andil disebuah organisasi maupun pengetahuan yang mendalam terhadap Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah karakteristik usia informan dalam penelitian ini yang paling banyak adalah usia 20-30 dengan persentase (62.5%).

5.1.3. Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik informan dilihat dari tingkat pendidikan mulai yang terendah hingga paling teratas, SD, SLTP, SLTA, STRATA 1 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3: Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	3	37.5 %
4	STRATA 1	5	62.5 %
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan, 2024

Pada tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan informan yang berada dalam penelitian ini yang berpendidikan SD berjumlah 0 orang dengan persentase (0 %), informan yang memiliki berpendidikan SLTP berjumlah 2 orang dengan persentase (0%), kemudian informan yang berpendidikan SLTA berjumlah 3 orang dengan persentase (37.5%), dan informan yang berpendidikan

STRATA 1 berjumlah 5 orang dengan persentase (62.5%). Dari hasil uraian diatas maka dapat dianalisis bahwa informan yang paling banyak pada penelitian ini adalah informan yang berpendidikan STRATA 1. Hal ini menunjukkan jenjang pendidikan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar lebih didominasi pada pendidikan STRATA 1 disetiap instansi pemerintahan maupun sebagai orang yang berpengaruh di Kantor Urusan Agama (KUA) rata-rata adalah berpendidikan STRATA 1. Sehingga peneliti mengambil kesimpulan dalam karakteristik jenjang pendidikan yang lebih berperan adalah informan yang berpendidikan STRATA 1.

5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui hasil tanggapan informan terhadap pertanyaan pada tiap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun 6 indikator dalam penelitian ini terdiri dari 2 pertanyaan sehingga keseluruhan pertanyaan dalam penelitian ini terdiri dari 12 pertanyaan berikut penjabaran hasil penelitian dari Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.1. Indikator Kualitas

Dikatakan berkualitas di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas tersebut. Kualitas kerja diukur atau dinilai dari asumsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang

dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai.

5.2.1.1. Kemampuan

Kemampuan seseorang akan turut serta menentukan perilakudan hasilnya. Yang dimaksud kemampuan adalah bakat yang melekatpada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman. Sedaangkan menurut Stepen P. Robbins dalam bukunya Perilaku Organisasi kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu.

Soelaiman kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik.

Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tdak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang di miliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat.

Kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik mental seseorang. Menurut Stephen P. Robins Kemampuan (ability) adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat factor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana kemampuan pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang bekerja di KUA ini selalu bekerja serta berusaha memberikan pelayanan semampu kami dan memberikan perhatian yang sepantasnya didapatkan oleh masyarakat, walaupun dengan keadaan pegawai KUA yang dapat dikatakan masih kurang karena kantor ini sebagian dari posisi-posisi jabatan belum terisi atau masih kosong seperti pada posisi jabatan sebagai Penghulu, Penyuluh, dan Zakaf/wakaf namun kami bisa mengatasi permasalahan ini dengan cara seluruh pegawai yang bekerja disini dapat difungsikan untuk menggantikan atau dapat membantu sebagian pekerjaan yang masih kosong tersebut sehingga segala keperluan dari masyarakat penerima pelayanan dapat kami layani sesuai dengan kemampuan” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan ketegasan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik” (Wawancara Dengan Ibu Hertina, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Pegawai disini sudah bagus, karena petugas disini telah mampu melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya” (Wawancara Dengan Catin Nurleli Falah, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasanya Kemampuan berkaitan dengan kandalan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat dari awal tanpa membuat kesalahan apapun dan menyapaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kemampuan yang dimiliki pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar sudah baik, hal itu terbukti dari layanan yang diberikan cukup akurat dari awal dan bisa cepat selesai bahkan sebelum akad nikah.

5.2.1.2. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan yang digunakan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat (Davis dalam Asrori, 2020, hlm. 115). Artinya melalui keterampilan, seseorang dapat mengerjakan atau membuat sesuatu dengan mudah seperti pada keterampilan pemrograman komputer, keterampilan bermain sepak bola, keterampilan menulis, dsb. Selanjutnya menurut Nadler (dalam Asrori, 2020, hlm. 115) keterampilan adalah kegiatan yang memerlukan praktik atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas. Berbeda dengan pembelajaran pada umumnya yang akan membutuhkan kognisi dan menghasilkan produk akademik saja, keterampilan membutuhkan praktik atau aktivitas tertentu dalam pengerjaan maupun pembelajarannya.

Lebih lanjut Soemarjadi (dalam Asrori, 2020, hlm. 115) menjelaskan bahwa keterampilan merupakan perilaku yang diperoleh melalui tahap-tahap belajar, keterampilan berasal dari gerakan-gerakan yang kasar atau tidak terkoordinasi melalui pelatihan bertahap gerakan tidak teratur itu berangsur-angsur berubah menjadi gerakan-gerakan yang lebih halus, melalui proses koordinasi diskriminasi (perbedaan) dan integrasi (perpaduan) sehingga diperoleh suatu keterampilan yang diperlukan untuk tujuan tertentu. Dengan kata lain, keterampilan memerlukan proses pengondisian yang membuat seseorang terbiasa sehingga lihai untuk memberikan respons terhadap suatu persoalan yang tengah dihadapi oleh keterampilan tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana keterampilan pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk faktor keterampilan karena memiliki motivasi untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan. Dan sarana seperti komputer dan yang lainnya, semakin semangat untuk bekerja” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk keterampilan, semua staf disini sudah memiliki keterampilan yang cukup bagus, dan berkompeten dan itu termasuk faktor pendukung bagi saya” (Wawancara Dengan Bapak Deli Asran, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Keterampilan ini sudah termasuk menjadi sebuah pendukung bagi semua teman-teman untuk menjalankan pelatihan” (Wawancara Dengan Catin Liana, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasanya Keterampilan menjelaskan indikator sudah baik dengan menjelaskan materi dengan mengaitkannya dengan kegiatan sehari-hari. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan keterampilan maka dari itu perlu meningkatkan kembali kemampuan dalam menerapkan keterampilan dan perlu adanya sarpras yang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan guna memperlancar kegiatan sehingga tujuan awal dapat lebih mudah tercapai secara maksimal.

5.2.2. Indikator Kuantitas

Kuantitas dalam penilaian kinerja merupakan jumlah yang dihasilkan berupa istilah, seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan. Kuantitas diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

Kuantitas adalah satuan ukuran yang merujuk kepada jumlah maupun nilai yang pasti serta bisa ditentukan menggunakan bilangan. Kuantitas, merupakan hal

yang bisa dihitung dan sifatnya pasti. Umumnya kuantitas berhubungan dengan tolak ukur dalam jumlah. Sementara kualitas merupakan hal yang tidak bisa dihitung dan sifatnya tidak pasti. Umumnya, berhubungan dengan tolak ukur dalam kecerdasan, kemampuan, kebahagiaan, nilai, dan lain-lain. Nilai ini biasanya sangat dipengaruhi oleh pendapat. Misalnya, perilaku seseorang dikatakan baik atau buruk, sopan atau tidak, cantik atau tidak.

Selain itu, kuantitas sangat jarang ditulis atau diucapkan dengan menggunakan imbuhan apapun. Imbuhan, seperti yang kamu tahu, dapat mengganti makna serta posisi sebuah kata dalam kalimat.

5.2.2.1. Jumlah Aktivitas

Selama ini warga masyarakat mengetahui bahwa keberadaan Kantor Urusan Agama KUA Kecamatan hanya untuk mengurus hal-hal yang terkait dengan pernikahan dan rumah tangga saja padahal masih banyak lagi yang menjadi tugas pokok dan fungsi KUA. dengan adanya program revitalisasi KUA, diharapkan masyarakat tidak lagi menganggap peran KUA hanya sebatas pelayanan pencatatan nikah saja tetapi KUA juga berperan dalam kerukunan umat beragama baik secara internal maupun eksternal.

Kepala KUA, Penghulu dan Penyuluh Agama Islam harus bisa memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Nah, dengan dilaksanakan program Pusaka Sakinah menjadi program prioritas yang kegiatannya langsung riil bisa dilihat dan dirasakan hasilnya oleh masyarakat. Selain itu kita harus terlibat langsung di tengah masyarakat dan harus mempunyai kompetensi yang tinggi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i berapa jumlah aktivitas pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk jumlah aktivitas, semua pekerja disini sudah aktif dalam bekerja, misalnya pada pelatihan khusus buat penyuluh agama jadi yang dikasih info mengenai rencana pembelajaran. Disitu semua pekerja sudah termasuk aktif.” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Terdapat banyak sekali aktivitas yang kami lakukan, dan ini semua berjalan lancar tidak ada kendala, biasanya ada rencana pembelajaran itu sesuai dengan kebutuhan pelatihan yang kami adakan. Contohnya pelatihan tentang zakat jadi yang ikut yang masih perlu belajar tentang zakat” (Wawancara Dengan Bapak Isran Ramis, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk aktivitas yang kami dapat yaitu pembelajaran sesuai dengan kebutuhan SDM nya dan kurangnya dalam hal apa, maka ikut pelatihan dengan materi yang sesuai” (Wawancara Dengan Catin Adam, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasanya Jumlah Aktivitas ini sudah disampaikan dengan baik oleh pihak penyelenggara terhadap peserta, terutama kepada sumber daya manusia kantor urusan agama.

5.2.2.2. Jumlah Unit

KUA merupakan Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama yang ada di hampir seluruh kecamatan di Indonesia. Berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, KUA memiliki tugas dan fungsi yang khusus pada domain keislaman. Berdasarkan jumlah peristiwa nikah atau rujuk per bulan yang ditangani, serta letak geografisnya.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan dalam penyusunan panduan pengembangan Unit Pengumpul Zakat di lingkungan Kantor Urusan Agama, terdapat beberapa rekomendasi yang sangat relevan bagi para pemangku kepentingan baik bagi BAZNAS selaku koordinator pengelolaan zakat nasional maupun bagi Kementerian Agama selaku induk organisasi bagi Kantor Urusan Agama.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i berapa jumlah unit pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk jumlah unit sudah cukup memadai atau sudah baik dan sudah lengkap. Terkait sarana dan prasarana yang ada dan yang telah disediakan oleh KUA ini sudah cukup baik karena disini terdapat balai nikah yang dapat digunakan bagi masyarakat yang ingin melangsungkan proses akad nikah di KUA dan saya rasa ruangan balai nikahnya cukup memadai serta terdapat AC didalam ruangan balai nikah tersebut” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Kalau menurut kami untuk Jumlah unit disini sudah baik dan lengkap dan sudah bisa kami gunakan sebagaimana mestinya” (Wawancara Dengan Bapak Wawan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Disini hanya terdapat satu unit komputer dan satu unit laptop yang akan digunakan untuk membuat surat surat tetapi hanya salah satu yang layak dipakai yaitu hanya laptop saja, sedangkan komputernya sudah rusak dan sudah lumayan lama rusaknya. Serta terdapat satu unit print yang dapat digunakan untuk mencetak surat-surat yang akan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa kami khususnya untuk calon pengantin yang akan mendaftar nikah maupun untuk membuat dan mencetak surat-surat lainnya. Laptop serta print tersebut hanya digunakan oleh Operator SIMAK saja karena disitulah semua keperluan serta semua surat-surat disimpan” (Wawancara Dengan Bapak Dodi Hendria, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasanya Jumlah Unit tersebut sudah kurang baik Ini merupakan mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan dapat

meningkatkan Hasil Kinerja Pegawai Sesuai Dengan Target Kantor Urusan Agama di karenakan ketaatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya, seorang pegawai diharuskan menaati semua standar kerja agar kecelakaan dalam bekerja dapat dihindarkan dan hal ini dimasukan untuk kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja.

5.2.3. Indikator Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* pada tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan. Serta memaksimalkan waktu untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi hasil atau biasa disebut dengan *output*.

5.2.3.1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu (timeliness) merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan. Tepat waktu yaitu jika informasi yang disajikan tersebut bertepatan pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga dapat berpengaruh dan berguna dalam pengambilan keputusan. Karakteristik informasi yang relevan harus mempunyai nilai prediktif dan disajikan tepat waktu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana ketepatan waktu pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Selama saya bekerja disini saya melihat rekan-rekan disini ada yang cepat tanggap dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dan ada juga yang memerlukan pembelajaran lagi. Contohnya saja pelayanan pada beberapa hari yang lalu, salah satu masyarakat menginginkan pembuatan surat rekomendasi nikah namun dia meminta kepada staf disini yang kebetulan masih baru oleh karena itu masih memerlukan bimbingan dari staf yang sudah berpengalaman. Surat rekomendasi nikah yang diminta selesai dalam waktu satu hari namun ada kesalahan, kesalahannya itu hanya alamat dari catin oleh karena itu masyarakat kembali dan mempertanyakan kesalahan alamat yang tertulis disurat rekomendasi nikah. Ini adalah contoh kecil namun sering dialami oleh beberapa Staf disini dikarenakan masih adanya beberapa Staf disini yang kurang berpengalaman namun menurut saya ini adalah hal yang wajar-wajar saja” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Secara pribadi saya selalu berusaha menyelesaikan pelayanan pada tepat waktu dan seluruh pegawai yang ada disini juga selalu berusaha untuk tepat waktu dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dengan usaha terbaik sesuai dengan kemampuan kami. Bisa dibilang kami selalu memberikan pemahaman serta penjelasan kepada para calon pengantin atau para kepala desa jika ada yang ingin dan datang melaporkan serta bertanya seputar persyaratan pernikahan apasaja yang harus mereka penuhi sehingga pemberkasan yang nantinya mereka bawa bisa langsung diterima oleh KUA. Mengenai persyarat tentang pernikah itu sendiri kami telah menyiapkan dan menempelkan brosur tentang persyaratan-persyaratan pernikahan, brosur tersebut berada diruang tunggu” (Wawancara Dengan Ibu Hamima, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Sebenarnya pegawai yang bekerja di KUA ini rata-rata sudah menampilkan sikap yang baik. Namun ada sebagian pula pegawai yang sangat cuek dan mukanya seperti orang yang marah ketika ditanya seputaran proses pelayanan, seperti kejadian yang saya alami tadi, saya bertanya kepada salah satu pegawai, saya harus kemana dulu untuk membawa berkas-berkas saya karna disini saya baru pertama kali masuk kedalam kantor KUA. Saya berasal dari kecamatan lain dengan kata lain saya bukan dari masyarakat Kecamatan Gunung Toar. Saya ingin meminta surat rekomendasi nikah namun pegawai KUA langsung menjawab dengan bahasa yang tidak ramah. Sikap yang diperlihatkan oleh pegawai tersebut mencerminkan sikap yang tidak sopan dan tidak ramah yang seharusnya kedua sikap tersebut wajib dimiliki oleh seluruh pelayan publik” (Wawancara Dengan Catin Zulkaidah, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasanya, dengan demikian tanggapan informan terkait Tingkat Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu pada kategori Kurang Baik.

5.2.3.2. Memaksimalkan Waktu

Memaksimalkan waktu secara efektif agar dapat mencapai tujuan dengan lebih produktif dan efisien. Dengan manajemen waktu yang baik, kamu bisa menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat dan lebih baik, serta memiliki waktu luang yang cukup untuk melakukan hal-hal lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari, *skill* manajemen waktu dapat membantu kamu untuk menghindari stres, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan produktivitas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana memaksimalkan waktu bagi pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Yang mana untuk pada indikator memaksimalkan waktu pegawai kantor termasuk saya sendiri sudah memaksimalkan waktu dengan baik” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“semua kami pegawai kantor urusan agama disini pastinya ingin yang terbaik dimata masyarakat, maka dari itu kami memaksimalkan waktu dengan baik juga” (Wawancara Dengan Bapak Rimi Herlis, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“menurut kami para catin mengenai memaksimalkan waktu pada kantor urusan agama masih kurang baik” (Wawancara Dengan Catin Riski Saputra, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui, dengan demikian tanggapan Informan terkait tingkat ketepatan terhadap memaksimalkan waktu pada kategori Cukup Baik.

5.2.4. Indikator Efektivitas

Efektivitas terletak pada tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi dan bahan baku dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja asumsi pegawai dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.

5.2.4.1. Tenaga

Tenaga merupakan salah satu kata dalam bahasa Indonesia untuk mengungkapkan sesuatu yang memiliki kaitan dengan usaha. Tenaga memang memiliki banyak arti. Tenaga dapat diartikan sebagai daya atau usaha, kegiatan, bahkan subjek (orang yang bekerja). Pada bidang fisika, tenaga dapat dikatakan sebagai suatu daya untuk melakukan atau menggerakkan sesuatu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana tenaga pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk indikator tenaga pada kantor urusan agama ini cukup baik karena memiliki fisik yng oke dan tidak mudah lelah”(Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“untuk tenaga para pegawai disini oke cukup baik, karena kami siap mental dan batin menerima keluhan kesah masyarakat tentang kami” (Wawancara Dengan Ibu Yusneli, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Mengenai tenaga para pegawai kantor urusan agama cukup baik dalam bekerja dan tidak mudah menyerah” (Wawancara Dengan Catin Ewiliam, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui dengan demikian tanggapan Informan terkait untuk tenaga para pegawai di Kantor Urusan Agama tersebut terdapat pada kategori Cukup Baik.

5.2.4.2. Teknologi

Teknologi adalah salah satu istilah yang sering kita dengar, tetapi apakah kita benar-benar memahami maknanya? Secara sederhana, teknologi adalah aplikasi ilmu pengetahuan yang digunakan untuk memecahkan masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks modern, teknologi biasanya mengacu pada perangkat digital, alat, atau sistem yang memudahkan pekerjaan manusia.

Pengertian teknologi adalah kombinasi dari alat, teknik, dan metode yang diterapkan dalam penciptaan barang atau jasa, serta dalam penyelesaian masalah-masalah tertentu. Teknologi adalah solusi praktis yang didasarkan pada pengetahuan ilmiah dan eksperimen.

Teknologi artinya adalah sarana yang kita gunakan untuk meningkatkan kemampuan kita dalam melakukan berbagai hal, baik itu untuk mempermudah pekerjaan maupun untuk meningkatkan produktivitas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i seperti apa teknologi pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk teknologi menurut saya pribadi disini sudah dilengkapi dengan alat-alat canggih seperti komputer dan mesin print dan itu semua sudah bisa dikerjakan oleh seluruh pegawai kantor urusan agama” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk teknologi disini baik dan saya sendiri sebagai pengadministrasian sudah bisa menggunakan teknologi sebagaimana mestinya untuk mempermudah semua masyarakat yang ada keperluan” (Wawancara Dengan Bapak Dian Bastian, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“bahwa kantor ini memiliki keterbatasan dalam hal teknologinya seperti ketersediaan komputer serta print.” (Wawancara Dengan Catin Angga putra, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui dengan demikian tentang penggunaan teknologi informasi dalam proses lancarnya suatu pekerjaan yaitu ada sebagian yang masih kurang menggunakan teknologi, akan tetapi penggunaan teknologi informasi di kantor tersebut kurang baik karena masih ada beberapa pegawai yang belum terlalu mahir untuk menggunakan teknologi informasi seperti mengoperasikan Laptop.

5.2.5. Indikator Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dan bimbingan dari orang lain ataupun pengawas. Kemandirian pegawai dapat diukur atau dinilai dari persepsi pegawai terhadap tugas dalam melaksanakan fungsi kerja setiap pegawai sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing.

5.2.5.1. Tanggung Jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerjaserta sarana

dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Dengan penilaian yaitu hasil kerja, pengambilan keputusan, sarana, dan prasarana.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana tanggung jawab pegawai pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Saya selaku salah satu pegawai yang bekerja di KUA serta pegawai lain yang berada di kantor ini selalu merespon dan menanggapi ketika ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kami, walaupun saya sebagai pegawai Sukarela bukan honorer, saya selalu siap untuk membantu mengambil sedikit peranan untuk membantu ketika pegawai lain sedang sibuk melayani, sedangkan ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan maka saya akan mengambil alih untuk sedikit mengarahkan apa saja yang dibutuhkan dalam hal berkas yang perlu disiapkan dalam proses pencatatan nikah sehingga masyarakat mengerti apa saja yang diperlukan” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Saya sebagai pemberi pelayanan pada bagian administrasi selalu mengerjakan serta memberikan pelayanan kepada calon pengantin yang ingin melaksanakan pencatatan pendaftaran nikah bagi kedua mempelai serta kami selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun terdapat beberapa masalah yang muncul beberapa hari ini yaitu adanya kekurangan stok buku nikah di kantor kami sehingga masyarakat yang melaksanakan dan melangsungkan pernikahan di bulan juli ini belum mendapatkan buku nikah mereka” (Wawancara Dengan Bapak Bakhtiar, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Tanggap yang saya tahu itu ketika petugas mampu memahami serta merespon segala kebutuhan masyarakat. Pegawai mampu memberikan pengarahan bagi masyarakat yang datang ke kantor guna untuk mengurus keperluannya. Berkaitan dengan ketanggapan pegawai di kantor ini saya rasa sudah bagus karena mereka mampu menanggapi setiap masyarakat yang datang untuk dilayani” (Wawancara Dengan Catin Azizah, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui dengan demikian menurut informan terkait Tingkat Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Hasil kerja pada kategori Cukup Baik.

5.2.5.2. Memberikan Penjelasan

Penjelasan adalah serangkaian pernyataan yang biasanya disusun untuk menggambarkan serangkaian fakta yang menjelaskan sebab, konteks, dan akibat dari fakta-fakta tersebut. Penjelasan dapat menetapkan aturan atau hukum, dan menjelaskan aturan atau hukum yang ada terkait dengan objek atau fenomena yang diteliti.

Memberikan Penjelasan merupakan penyajian informasi yang dilakukan secara sistematis untuk menunjukkan adanya keterhubungan antara satu dengan yang lainnya, misalnya antara sebab dengan akibatnya, dengan contoh atau dengan sesuatu yang belum diketahui.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana pegawai memberikan penjelasan pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Kami pegawai di KUA Kecamatan Bolo ini selalu menanamkan dan menerapkan rasa keteguhan serta harus jujur dalam pemberian pelayanan agar masyarakat yang kami layani percaya dan yakin akan pelayanan yang kami suguhkan, dalam menjalankan tugas baik dari diri saya sendiri maupun para pegawai yang ada di kantor ini karena kami sadar bahwa adanya tugas serta fungsi yang harus dan wajib dilaksanakan, maka kinerja kita akan selalu ditingkatkan sehingga dapat lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan dan arah yang ingin dicapai selain itu masyarakat juga dapat merasa nyaman.”
(Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang bekerja di KUA ini selalu bekerja serta berusaha memberikan pelayanan semampu kami sehingga dalam pemberian pelayanan khususnya saya sebagai penasehat calon pengantin selalu berusaha menyiapkan layanan sesuai dengan tugas saya karena kami telah menetapkan waktu untuk pemberian pelayanan tertentu sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan” (Wawancara Dengan Ibu Nurfitriani, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sudah bagus karena saya dapat menilai dari cara mereka melayani saat saya melaksanakan proses pencatatan nikah pada bagian administrasi bahwa petugas dengan cepat menyelesaikan proses pencatatan tersebut sehingga saya dapat mengatakan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya telah bagus dan baik” (Wawancara Dengan Catin Lisa Wati, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa memberikan penjelsan menurut informan terkait memberikan penjelasan Pegawai Terhadap Hasil kerja pada kategori Baik.

5.2.6. Indikator Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan tingkat dimana pegawai memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab pegawai terhadap kantor. Pengukuran komitmen kerja menggunakan asumsi pegawai dalam membina hubungan dengan instansi serta tanggungjawab dan loyalitas pegawai.

5.2.6.1. Asumsi Pegawai

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta untuk menegakan perilaku yang semestinya yang diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta memberikan penghargaan baik bersifat intristik maupun antristik.

Menentukan tujuan dan pelaksanaan kerja realitas, Melengkapi para karyawan dengan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya, Mengkomunikasikan pada karyawan tentang apa yang diharapkan dari mereka, Memberikan suatu imbalan atau hadiah yang sepadan untuk mendorong motivasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurutbapak/ibu/saudara/i bagaimana asumsi pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk menjamin terciptanya pelayanan yang maksimal dalam proses pelayanan pencatatan nikah di KUA ini maka pihak pimpinan selalu berupaya mengkoordinasikan proses pelayanan dengan bawahan” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan ketegasan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik” (Wawancara Dengan Ibu Zuraida, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Untuk menjamin terlaksana pelayanan pencatatan nikah secara maksimal maka pihak KUA selalu berupaya tanggap dalam memberikan pelayanan” (Wawancara Dengan Catin Resti, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa asumsi pegawai menurut informan terkait memberikan penjelasan Pegawai Terhadap Hasil kerja pada kategori Cukup Baik.

5.2.6.2. Loyalitas Pegawai

Loyalitas adalah kesetiaan untuk berbuat maksimal demi menjaga nama baik organisasi tempat ia bekerja. Kesetiaan yang dimaksud bukan sekedar

menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai seorang pegawai sesuai uraian tugasnya (job description), melainkan berbuat seoptimal mungkin disertai semangat yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi organisasi yang diduduki.

Loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standar, berperilaku aktif dan adanya hubungan timbal balik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, Peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu/saudara/i bagaimana loyalitas pada Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Seperti tersedianya sumber daya aparatur yang cukup kompeten dibidangnya dan cara pendaftarannya bisa melalui aplikasi SIMKAH” (Wawancara Dengan Bapak Sirwan, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Adanya kesadaran dari pihak pasanan calon pengantin yang hendak mengurus pencatatan mikah dala mmatuhi ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan serta pendaftarannya bisa dilakukan secara online melalui aplikasi SIMKAH” (Wawancara Dengan Khairullah, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Catin (Calon Pengantin) Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menyebutkan bahwa:

“Semua pegawai di kantor urusa agama suah trmsk loyal dalam semua hal atau kegiatan yang ada.” (Wawancara Dengan Catin Nurmala, 2 Desember 2024 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa loyalitas terhadap pegawai menurut informan terkait memberikan sesuatu sudah terdapat pada kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa pegawai di KUA tetap berusaha memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, adanya sikap keteguhan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, tegas bukan berarti tidak ramah dan tegas bukan berarti tidak beretika. Tetapi, melayani masyarakat dengan penuh perhatian, kesabaran dan keikhlasan membantu melengkapi kebutuhan masyarakat yang harus terlayani dengan baik.

Menurut Kasmir (2005 : 31) pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan.

Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan

haknya. Soetopo dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu penyiapan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011 :4-5)

Keramahan dan beretika begitu penting untuk menghadapi masyarakat. Ratminto (2005) menjelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan publik, pegawai harus memberikan hak yang sama terhadap masyarakat, tidak adanya perbedaan ataupun diskriminatif antara suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, sehingga tercipta pelayanan yang baik dimata masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh KUA memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Memberikan pelayanan yang secara wajar dan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat ini menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan menambah nilai lebih berkualitasnya suatu pelayanan dengan kinerja yang baik. Berdasarkan uraian-uraian hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diatas dapat ditunjukkan bahwa sikap pegawai yang mampu melaksanakan pelayanan menurut antrian tanpa adanya perbedaan perlakuan, mampu memberikan pelayanan yang adil tanpa berpatokan dan tidak memandang jabatan, keturunan, ras dan agama, sikap ini mencerminkan konsisten yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan

pelayanan, keadaan tersebut menjadi pendukung sehingga pelayanan mampu diberikan dengan seadil-adilnya.

Karena seluruh indikator Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian, dan Komitmen Kerja, keputusan alternatif sudah ditanyakan kepada seluruh informan. Maka hasil dari analisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama diketahui 2 indikator yang belum terpenuhi.

Indikator yang belum terpenuhi jumlah unit dan teknologi. Indikator jumlah unit karena kurangnya perlengkapan administrasi bagi staf pengadministrasian seperti kurangnya laptop dan printer tersebut.

Maka hasil dari pembahasan analisis kualitas pelayanan pencatatan nikah cukup baik. Dengan memenuhi 4 indikator kualitas pelayanan pencatatan nikah.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan Observasi, wawancara dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor KUA Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah tercapainya pelayanan yang berkualitas dengan ukuran Cukup Baik.

6.2 Saran

Hasil Penelitian penulis dari Analisis Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi untuk harapan masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Kementrian Agama sering melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya yang dimiliki, sehingga semua sumber daya manusia lebih bisa bertanggung jawab dan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya secara efektif dan efisien sesuai aturan yang berlaku.
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat mengadakan pelatihan berbasis komputer untuk pegawai yang kurang dalam mengaplikasikan komputer. Dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi agar lebih banyak mengikuti pelatihan dan membuat pelatihan sendiri untuk pegawai supaya dapat mengembangkan kualitas dan kemampuan diri.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad. *Manajemen Strategis*. Makassar: NasMedia Pustaka, 2020.
- Amir Tengku. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Kinerja (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Jamilah, Lailina; Ati, Nurul Umi; dan Suyeno. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, no. 1 (2019): 40-51
- KEMENAG. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
- Kementerian Agama RI. *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2019.
- Lian, Bukman. *Kepemimpinan dan Kualitas Kinerja Pegawai*. Palembang: CV. Amanah, 2017.
- Maulana, Megita Amalia. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu". Skripsi, Universitas Lampung Bandar Lampung, 2018.
- Muliana. "Peran Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa". Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020. Ramly.

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

B. Undang-Undang

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan. 105

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bima.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu Dan Angka Kreditnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan

Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tariff Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama.

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

DOKUMENTASI



*Gedung Balai Nikah dan Manasik Haji
Kecamatan Gunung Toar*



Wawancara dengan Kepala KUA Gunung Toar



Wawancara dengan Penyuluh Agama KUA Gunung Toar



Wawancara dengan Penyusun Bahan Informasi KUA Gunung Toar



Wawancara dengan Pengadministrasi Umum KUA Gunung Toar



Wawancara dengan Calon Pengantin KUA Gunung Toar



Wawancara dengan Calon Pengantin KUA Gunung Toar)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : RINDI FITRI

Tempat/Tgl.Lahir : Teluk Beringin, 8 Januari 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Desa Teluk Beringin Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan : 1. SDN 001 Teluk Beringin, Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi 2013.

2. SMPN 3 Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi 2016.

3. SMAN 1 Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi 2019.



Demikian riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 17 Februari 2025
Penulis,


RINDI FITRI
NPM. 200411043