

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN PENDAFTARAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PADANG
BOLAK KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD GIFAR SIREGAR

18.852.0035



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/9/22

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN PENDAFTARAN
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PADANG
BOLAK KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*



OLEH:

MUHAMMAD GIFAR SIREGAR

18.852.0035

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/9/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak,
Kabupaten Padang Lawas Utara

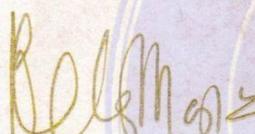
Nama Mahasiswa : Muhammad Gifar Siregar

NPM : 18.852.0035

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

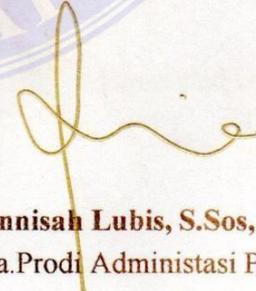
Komisi Pembimbing


Beby Masitho Batubara, S. Sos, M.AP
Pembimbing I


Nina Angelia, S. Sos, M. Si
Pembimbing II

Mengetahui:


Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan Fakultas ISIPOL


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol
Ka.Prodi Administasi Publik

Tanggal Lulus : 11 Agustus 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya telah saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang telah saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Agustus 2022



Muhammad Gifar Siregar

18.852.0035

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Gifar Siregar
NPM : 18.852.0035
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 Agustus 2022



Muhammad Gifar Siregar
18.852.0035

ABSTRAK

Sebagaimana dinyatakan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001. Bahwa Kantor Urusan Agama diberi tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan, yang salah satunya melakukan pencatatan dan pelaporan pernikahan. Rumusan masalah dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Padang Bolak, serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori konsep kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) yang mana terdapat beberapa indikator penilaian, yakni; Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Sedangkan untuk metode penelitian, menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak sudah berjalan dengan baik, berdasarkan tolak ukur teori konsep kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang peneliti gunakan. Dan yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan yakni; KUA Kecamatan Padang Bolak melayani dua kecamatan sekaligus, pengaplikasian laman Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) kadang terjadi kendala dan masalah.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Pendaftaran Nikah

ABSTRACT

As stated in the Decree of the Minister of Religion Number 517 of 2001. That the Office of Religious Affairs was given the task of carrying out some of the duties of the Office of the Regency/City Ministry of Religion in the field of Islamic Religious Affairs in the Sub-district area, one of which was to record and report marriages. The formulation of the problem from this research is to determine the quality of marriage registration public services at the Office of Religious Affairs (KUA) Padang Bolak District, as well as the inhibiting factors. This study uses the theory of the concept of public service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry in Pasolong (2011:135) in which there are several assessment indicators, namely; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. As for the research method, using a descriptive qualitative research method, with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the quality of the Public Service for Marriage Registration at the Office of Religious Affairs, Padang Bolak District, has been going well, based on the theoretical benchmark of the concept of public service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry that the researchers used. And the inhibiting factors for service quality are; KUA Padang Bolak District serves two sub-districts at once, the application of the Marriage Management Information System (SIMKAH) page sometimes causes problems and problems.

Keywords: Quality, Public Service, Marriage Registration

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Prabumulih, Kota Palembang pada tanggal 4 Agustus 2000 dari pasangan Bapak Atasan Siregar dan Ibu Warda Ati Rambe, S.Pd. Dan penulis merupakan putra tunggal. Pada tahun 2006 Penulis bersekolah dasar di SD Negeri Saba Nauli, selanjutnya pada tahun 2013 Penulis melanjutkan pendidikan di MTsN Padang Bolak. Kemudian pada tahun 2015 penulis lulus dari pendidikan menengah atas di MAN 2 Padangsidempuan. Setelah itu penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Medan Area pada tahun 2018 dan terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Selama mengikuti perkuliahan penulis mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan pada Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) dan penulis merupakan pengurus sekretaris bidang *public relation* periode 2020/2021. Pada tahun 2018, penulis juga pernah aktif menjadi anggota organisasi Teater U dengan selalu mengikuti kegiatan organisasi serta aktif menjadi panitia. Namun, setelah beberapa tahun penulis saat ini sudah tidak aktif lagi menjadi anggota organisasi tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara**”. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini adalah sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan tugas akhir dan mendapatkan gelar Strata Satu (S1) pada program studi Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak mendapat dukungan, bantuan dan bimbingan serta kemudahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya kepada:

1. Kedua Orangtua penulis yakni Bapak Atasan Siregar dan Ibunda Warda Ati Rambe, S.Pd. Atas doa dan bimbingan serta kesabarannya yang senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, motivasi dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga penulis yakni Sitorus *Family* dan Dalimunthe *Family*. Telah mengasuh saya selayaknya anak kandung mereka, selama penulis menjalani perkuliahan untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1), serta atas doa dan

bimbingan serta kesabarannya yang senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, motivasi dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Riri Rezeki Hairani S.Sos, M.AP, selaku Sekretaris Skripsi yang telah banyak membantu penulis serta memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta pembelajaran kepada penulis.
9. Seluruh Jajaran Pegawai Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak: Bapak Samaruddin Siregar, S.Ag. Staff Pegawai Pelayanan Pendaftaran Nikah: Ibu Dahliana Siregar, Ibu Nurhaidah, S.HI, dan Bapak

Khoirul Samarot, serta seluruh pegawai lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

10. Seluruh Masyarakat yang merasakan pelayanan pendaftaran nikah, telah berkenan menjadi Informan yang telah membantu penulis dan bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan informasi yang sangat berguna dan bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat penulis. Para Kage: Ashabul Kahfi Sipahutar (Kage Jakarta), Ahmad Safril Kurniadi (Kage Palembang), Aldi Fahmi Sihotang (Kage Surabaya), Mustofa Yakub Simbolon (Kage Padang), dan Penulis (Kage Medan). Terimakasih atas *support*, nasihat, motivasi, dan persahabatan.
12. *The manly man of bilingual class D '18*. Fernanda, Rico, Arli, Rozy, dan Tommy, yang senantiasa selalu berjuang bersama-sama dalam meraih gelar Strata Satu (S1).

Untuk itu penulis sangat terbuka menerima kritik serta saran yang membangun. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk pendidikan maupun masyarakat. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, Agustus 2022

Muhammad Gifar Siregar
18.852.0035

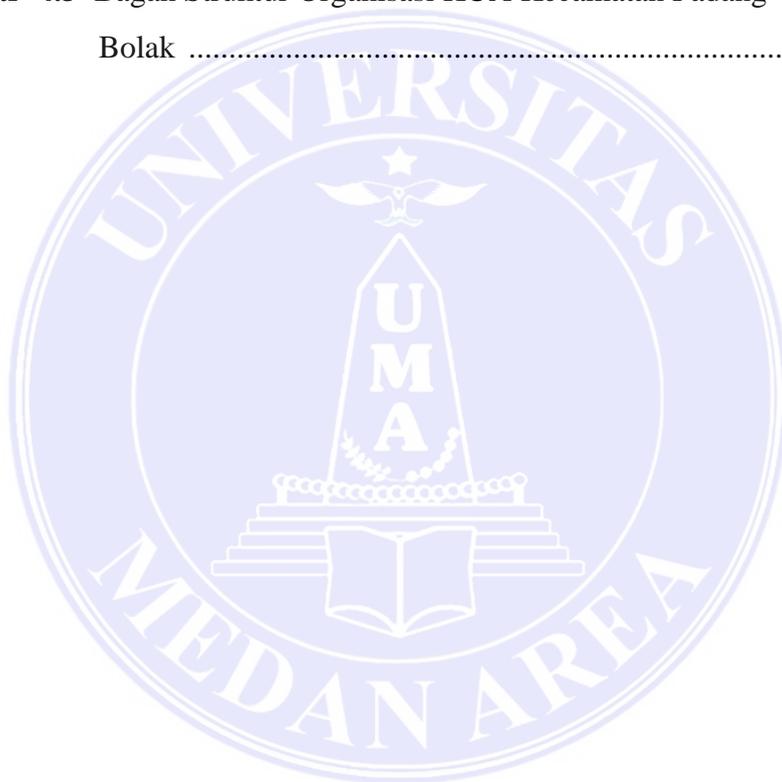
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	7
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	7
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	9
2.2 Mengukur Kualitas Pelayanan Publik	11
2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	12
2.4 Proses Pengurusan Pendaftaran Nikah	15
2.4.1 Syarat – Syarat Pengurusan Pendaftaran Nikah	16
2.4.2 Prosedur Pengurusan Pendaftaran Nikah	18
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Berfikir	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Informan Penelitian	30

3.5 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak ...	34
4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak	36
4.1.3 Tugas Dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak	36
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak	38
4.1.5 Standar Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak	39
4.2 Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah Di KUA Kecamatan Padang Bolak	41
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Public Pendaftaran Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir	26
Gambar 4.1 Bangunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Lama	34
Gambar 4.2 Bangunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Sekarang	35
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi KUA Kecamatan Padang Bolak	38



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal dan Tahap Penelitian	28
Tabel 3.2 Informan Penelitian	32
Tabel 4.1 Standar Pelayanan Publik KUA Kecamatan Padang Bolak	39



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pernikahan merupakan sebuah penghormatan dan penghargaan tinggi terhadap harga diri seorang manusia, pernikahan merupakan salah satu proses yang dilakukan masyarakat untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan. Pada Pasal 1 Undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, menyatakan bahwa yang dimaksud perkawinan (Pernikahan) adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan sebagai suami istri dengan tujuan membentuk sebuah keluarga (Rumah Tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa.

Pernikahan dinyatakan sah oleh agama Islam ketika dalam proses pernikahan telah memenuhi syarat sah dan rukun iman. Sedangkan, secara hukum negara (Yuridis), pernikahan dianggap legal (Sah) ketika pernikahan tersebut telah terdaftar secara resmi melalui suatu lembaga pemerintahan. Yang mana dalam hal ini, Lembaga yang berwenang dan bertanggung jawab adalah Kantor Urusan Agama (KUA).

Sebagaimana yang telah dinyatakan dalam undang-undang pasal 2 No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan berbunyi *“Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan berdasarkan hukum agama dan kepercayaannya serta dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.”*

Sesuai dengan undang-undang pasal 2 No. 1 Tahun 1974 di atas, Pemerintah telah menetapkan bahwa setiap yang sudah menikah diwajibkan untuk memiliki surat dan buku nikah. Surat dan buku nikah tersebut sangat penting terutama sebagai bukti otentik perkawinan yang sah, serta jaminan dan kepastian hukum, menjamin hak-hak waris, dan pengurusan dokumen-dokumen lainnya.

Lembaga yang berwenang dalam melakukan pencatatan pernikahan adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Kantor Urusan Agama adalah sebuah lembaga instansi negara yang berwenang dalam melaksanakan tugas pemerintah pada bidang urusan agama Islam, Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama.

Sebagaimana dinyatakan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001. Bahwa Kantor Urusan Agama diberi tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Sebagai instansi yang melakukan pencatatan dan pelaporan pernikahan, Kantor Urusan Agama telah memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam proses pernikahan pada masyarakat setempat.

Dalam pencatatan pernikahan, kedua calon mempelai memperoleh surat dan buku nikah pernikahan mereka. Dengan adanya pencatatan pernikahan maka lahirlah sebuah hubungan yang jelas hukum nasabnya, kewarisan, status harta dalam sebuah keluarga, maupun hubungan hukum publik, seperti hubungan dengan masyarakat dan negara.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak merupakan salah satu diantara 9 KUA Kecamatan yang secara organisasi berada di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak terdampak atau terhambat oleh beberapa Isu Aktual, yakni Terbatasnya Prasarana, Tenaga dan SDM.

Secara umum kualitas skill SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di berbagai jajaran Kementerian Agama khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Cenderung masih rendah seperti; adanya staf pegawai yang sudah tidak berusia produktif serta jenjang pendidikan terakhir pegawai yang tidak relevan dengan tugas yang diemban, sehingga kondisi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai.

Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai tersebut umumnya bukan berasal dari jurusan pengelola administrasi perkantoran, sehingga memunculkan banyak persoalan dalam hal pelayanan administrasi dan juga mempengaruhi ketepatan, kecepatan dan keakuratan pelaksanaan tugas bidang administrasi.

Dengan adanya identifikasi masalah, mempermudah untuk mengarahkan pembahasan penelitian sesuai dengan hasil yang dilakukan pada penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, masalah yang harus diidentifikasi. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan pendaftaran nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta

adanya masyarakat yang menyerahkan biaya pembayaran pendaftaran nikah kepada pegawai Kantor Urusan Agama agar cepat selesai.

Dari permasalahan diatas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih jauh, dengan mengemukakan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan yang telah dipaparkan oleh peneliti pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara?
2. Faktor penghambat pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Serta faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik pengurusan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

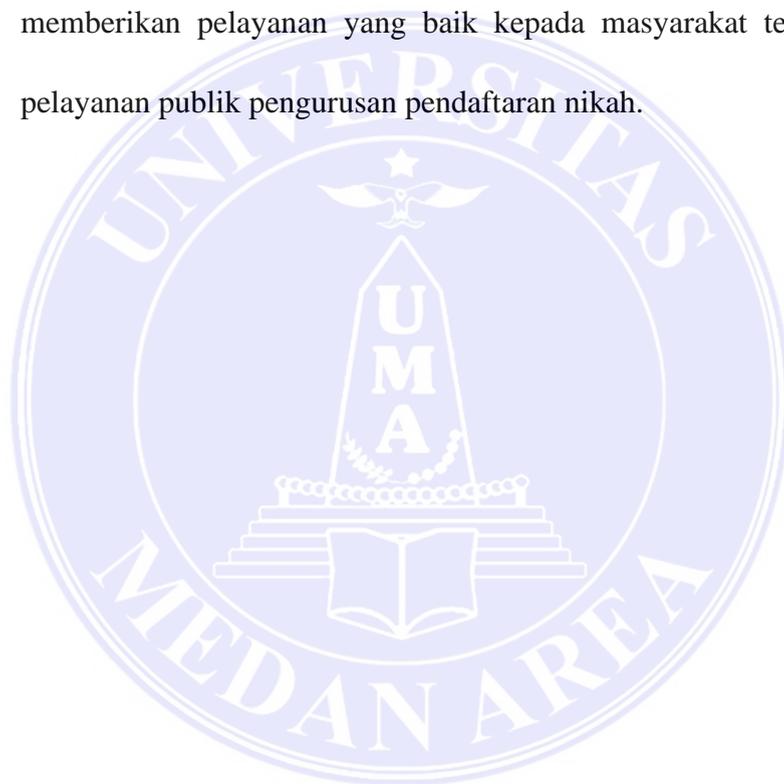
1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai sarana memberikan sumbangan ilmiah tentang instansi pemerintah, yakni Kantor Urusan Agama. Terkhususnya di bidang pelayanan publik administrasi pernikahan.
 - b. Sebagai sarana referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kantor Urusan Agama, terkhususnya dalam pelayanan publik administrasi pernikahan.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Instansi pemerintah, yakni Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Defenisi Pelayanan Publik

Masalah kepentingan umum tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala bentuk ataupun jenis aktivitas jasa pelayanan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan diberikan dan dilaksanakan oleh sektor pemerintahan dan swasta.

Menurut Raudah dalam (Siti Paulina,2021:29) pelayanan publik dapat dianggap berhasil berdasarkan kualitas yang dimiliki dalam pelayanan tersebut, kualitas pelayanan sendiri dapat diketahui dengan melihat pendapat dan persepsi yang diberikan oleh konsumen yang telah diberikan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang baik dan mampu memuaskan konsumen.

Menurut Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu; seseorang ataupun organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

H.A.S Moenir (2002:7) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut;

“pelayanan umum merupakan sebuah usaha yang dilakukan suatu kelompok,

seseorang ataupun birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan: pelayanan publik adalah segala bentuk dan jenis kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1 Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan: pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih dalam (Kiki Hadiyanti Harahap, 2018:16) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah pada tingkat pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik adalah salah satu prioritas dan tanggungjawab bagi suatu instansi, organisasi, ataupun perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik, maka kualitas pelayanan publik telah terbaik, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah barang saja, dikarenakan pelayanan merupakan serangkaian interaksi sosial dengan subyektifitas, yang lebih bergantung pada attitude, nilai, norma dan perasaan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 menetapkan beberapa prinsip kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus menjawai sesuai dengan relevansinya yang meliputi:

a) **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk administrasi.

b) **Prosedur**

Prosedur merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberlakukan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) **Waktu Pelayanan**

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap tahapan pelayanan.

d) Biaya

Biaya adalah dana yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besar biayanya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

e) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

f) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan seperti bersikap jujur, tidak diskriminatif, melayani dengan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dan mengembangkan inovasi serta kreativitas.

g) Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat.

Mengutip Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), Kualitas pelayanan meliputi sarana fisik seperti; perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lainnya.
- b. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang baik dan efektif.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepekaan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- d. Jaminan (*Assurance*), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
- e. Empati (*Emphaty*), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap masyarakat.

2.2 Mengukur Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat tersebut. Terdapat beberapa kriteria ukuran yang harus terimplementasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, adapun beberapa kriteria ukuran tersebut menurut Sinambela (2006:6) sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan dasar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berlandaskan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyelenggaraan dan penerima pelayanan.

2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayan Publik

Pada proses aktivitas pelayanan publik terdapat beberapa faktor penting dan setiap faktor tersebut mempunyai peran yang berbeda-beda, tetapi tetap saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor-faktor yang berasal pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor yang berasal dari pihak masyarakat

sebagai penerima layanan. Berikut pandangan dari para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir dalam (Boangmanalu,2017) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

a. Faktor kesadaran

Yaitu suatu proses berpikir melalui metode pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan dan keseimbangan dalam jiwa sebagai dasar tolak ukur untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dapat disimpulkan, faktor kesadaran merupakan kesadaran para penyelenggara yang melaksanakan kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

b. Faktor aturan

Aturan yakni perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan. Karena peranan aturan yang demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan akan dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung

ataupun tidak langsung kepada penyelenggara, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

c. Faktor Organisasi

Merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan, organisasi yang dimaksud disini untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seorang pegawai sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan baik.

e. Faktor kemampuan

Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

f. Faktor sarana

Yakni segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dan pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dalam pelayanan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

2.4 Proses Pengurusan Pendaftaran Nikah

Berdasarkan (Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974) Tentang Perkawinan, berikut adalah proses pengurusan pendaftaran nikah untuk masing-masing calon pengantin:

- a. Mengurus surat pengantar dari Desa atau RT dan RW, dokumen yang dibutuhkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dua lembar.
- b. Setelah mendapat surat pengantar dari Desa atau RT dan RW, Calon Pengantin (Catin) ke Kantor Urusan Agama untuk mengurus blangko Surat N1, N2, N3 dan N4 serta Surat Pengantar melakukan imunisasi tentang Tetoxoid 1 (TTI) bagi calon mempelai ke Puskesmas. Untuk mendapatkan Surat Keterangan Imunisasi TTI dari Puskesmas.
- c. Setelah melengkapi bata Blangko Surat N1, N2, N3 dan N4 serta Surat Keterangan Imunisasi TTI, kemudian kembali ke KUA untuk mengurus pendaftaran nikah. Jika calon pengantin tidak melangsungkan pernikahan di

KUA domisili maka calon pengantin di kenakan biaya Nikah Diluar KUA sebesar Rp.600.000 dengan Pembuatan Tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan disetor oleh pihak KUA ke rekening Negara.

- d. Setelah syarat administratif pengurusan nikah telah selesai, minta nomor telepon dan alamat rumah penghulu yang akan menikahkan. Hal ini untuk mengantisipasi agar pernikahan berjalan lancar.
- e. Total biaya pengurusan surat nikah dari kelurahan sampai KUA kurang lebih Rp200 ribu diluar penghulu. Untuk biaya penghulu biasanya disampaikan langsung oleh penghulu masing-masing. Biaya penghulu sebaiknya dibayar separuh sebelum nikah, kemudian sisanya setelah akad nikah selesai.
- f. Satu minggu atau tiga hari sebelum akad nikah, tidak ada salahnya menghubungi penghulu untuk mengingatkan kembali.

2.4.1 Syarat-syarat Pengurusan Pendafrtran Nikah

Syarat-syarat pengurusan pendaftaran nikah berdasarkan (Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974) Tentang Perkawinan:

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon suami yaitu:

- a. Surat pengantar nikah dari Desa atau RT, RW dibawa ke Kantor Urusan Agama untuk mendapatkan Blangko Surat N1, N2, N3 & N4, kemudian melengkapi data pada blangko yang diterima;
- b. Fotokopi KTP, Akta Kelahiran, Ijazah terakhir dan Kartu Keluarga (KK);

- c. Datang ke Kantor Urusan Agama setempat untuk mendapatkan surat pengantar/rekomendasi nikah (jika calon istri beralamat lain daerah/kecamatan);
- d. Jika calon istri sedaerah/sekecamatan, berkas calon suami diserahkan ke pihak calon istri.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon Istri yaitu:

- a. Surat pengantar nikah dari Desa atau RT, RW dibawa ke Kantor Urusan Agama untuk mendapatkan Blangko Surat N1, N2, N3 & N4, kemudian melengkapi data pada blangko yang diterima;
- b. Datang ke Kantor Urusan Agama setempat untuk mendaftarkan nikah dan pemeriksaan administrasi (bersama wali dan calon suami).

Lampiran yang harus dilengkapi oleh kedua Calon Pengantin:

- a. Fotokopi KTP, Akta kelahiran, Ijazah Terakhir, dan Kartu Keluarga;
- b. Fotokopi kartu imunisasi TT. Pas Foto 2x3, 3x4 dan 4x6 sebanyak masing-masing lima lembar (Latar Biru);
- c. Akta cerai dari Pengadilan Agama (PA) bagi Janda/duda cerai. Dispensasi pengadilan agama bila usia calon pengantin perempuan kurang dari 16 tahun dan usia calon pengantin laki-laki kurang dari 19 tahun;
- d. Izin atasan bagi anggota TNI/POLRI;
- e. Surat keterangan kematian ayah bila sudah meninggal;
- f. Surat keterangan wali jika wali tidak sealamat dari kelurahan setempat.

Dispensasi Camat bila kurang dari 10 hari;

- g. Surat model N5, yaitu Surat izin orang tua bagi calon pengantin yang belum mencapai umur 21 tahun;
- h. Surat model N6, yaitu surat keterangan kematian yang dibuat oleh kepala desa atau lurah jika calon pengantin seorang janda atau duda karena kematian suami/istri.

2.4.2 Prosedur Pengurusan Pendaftaran Nikah

Prosedur pengurusan pendaftaran nikah berdasarkan (Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974) Tentang Perkawinan:

1. Pelaporan ke Desa atau RT/RW untuk mendapatkan Surat Pengantar Nikah. Pengajuan daftar nikah ke Kantor Urusan Agama dengan membawa Surat Pengantar Nikah dari Kepala Desa atau RT/RW, Maka Calon Pengantin (Catin) akan diberikan Blangko sesuai dengan (Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 473 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Pencatatan Pernikahan) untuk di isi terdiri dari:
 - a. Surat model N1, yaitu surat keterangan untuk menikah;
 - b. Surat model N2, yaitu keterangan asal-usul calon;
 - c. Surat model N3, yaitu surat persetujuan mempelai;
 - d. Surat model N4, yaitu surat keterangan tentang orang tua;
 - e. Surat model N5, yaitu Surat izin orang tua bagi calon pengantin yang belum mencapai umur 21 tahun. Dalam hal tidak ada izin dari kedua orang tua atau walinya memerlukan izin dari pengadilan agama;

- f. Surat Model N6, yaitu surat keterangan kematian yang dibuat oleh kepala desa atau lurah jika calon pengantin seorang janda atau duda karena kematian suami/istri;
 - g. Surat model N7, yaitu surat pemberitahuan kehendak menikah yang ditujukan kepada kepala KUA setempat dan ditandatangani oleh calon pengantin atau wali atau wakil wali.
2. Melakukan imunisasi tentang Texoid 1 (TTI) bagi calon mempelai ke Puskesmas, untuk mendapatkan Surat Keterangan Imunisasi TTI dari Puskesmas.
 3. Kembali ke Kantor Urusan Agama untuk mengajukan persyaratan daftar nikah dengan melampirkan:
 - a. Surat-surat model N1, N2, N3, N4, N5, N6 bagi duda/janda yang ditinggal wafat, dan N7 dari Kantor Urusan Agama;
 - b. Surat Keterangan Belum Nikah diketahui oleh Kepala Desa atau RT/RW;
 - c. Surat Rekomendasi dari KUA kecamatan, diperlukan jika calon pengantin menikah di luar KUA kecamatan domisilinya;
 - d. Fotokopi KTP, Akta kelahiran, Ijazah Terakhir, dan Kartu Keluarga satu lembar;
 - e. Pas Foto 2x3, 3x4 dan 4x6 sebanyak masing-masing lima lembar (Latar Biru);
 - f. Surat Izin Komandan (Anggota TNI/Polri);
 - g. Akta Cerai asli dan putusan pengadilan agama bagi duda/janda cerai;

- h. Dispensasi Camat (bagi calon pengantin yang pelaksanaan nikahnya kurang dari 10 hari kerja dari pendaftaran).

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah penulis baca. Penelitian terdahulu ini berguna dalam membantu mengolah atau memecahkan masalah yang timbul dalam Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak. Dibawah ini adalah hasil penelitian yang telah peneliti baca.

Kiki Hadiyanti Harahap 2018, skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah Di KUA Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melakukan wawancara secara mendalam, teknik pengumpulan data dengan, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil serta simpulan dari hasil penelitian menunjukkan dari seluruh hasil wawancara dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pengurusan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat Karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi belum melakukan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Kesamaan peneliti dengan penelitian terdahulu di atas, terletak pada lokasi ataupun objek penelitian. Yakni sama-sama melaksanakan penelitian pada Kantor Urusan Agama (KUA), namun dengan kantor wilayah urusan agama yang berbeda. Selanjutnya kesamaan terdapat pada metode penelitian yang digunakan, yakni menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu diatas, latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Penelitian diatas mengangkat latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut tentang “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Nikah”, sedangkan peneliti mengangkat latar belakang masalah tentang “Kualitas Pelayanan Pengurusan Pendaftaran Nikah”. Tentu dengan hasil serta simpulan penelitian yang berbeda.

Melda Wati 2020, skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui untuk mengetahui kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ditinjau dari aspek bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah Di KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melakukan wawancara secara mendalam, teknik pengumpulan data dengan, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Ayu Satria 2018, skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang, dan apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melakukan wawancara secara mendalam, teknik pengumpulan data dengan, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil serta simpulan dari hasil penelitian menunjukkan dari seluruh hasil wawancara dalam penelitian ini dapat diketahui Pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kemuning sudah baik, Pelaksanaan pelayanan publik yang baik ditandai dengan KUA Kecamatan Kemuning sudah Melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai perpanjangan tugas dari seksi BIMAS Islam yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Terutama dalam hal pelayanan pernikahan, rujuk, zakat, wakaf, ibadah sosial dan lain sebagainya. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning dalam hal pencatatan pernikahan adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA kemuning adalah sarpras yang kurang memadai seperti kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar, sehingga mengurangi kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan layanan.

Kesamaan peneliti dengan penelitian terdahulu diatas, terletak pada lokasi ataupun objek penelitian. Yakni sama-sama melaksanakan penelitian pada Kantor Urusan Agama (KUA), namun dengan kantor wilayah urusan agama yang berbeda. Selanjutnya kesamaan terdapat pada metode penelitian yang digunakan, yakni menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu di atas, latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Penelitian diatas mengangkat latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut tentang “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang”, sedangkan peneliti mengangkat latar belakang masalah tentang “Kualitas Pelayanan Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak”. Tentu dengan hasil serta simpulan penelitian yang berbeda.

Rahmat Ari Saputra 2019, skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan yang ada di KUA SukaBumi sehingga berjalan dengan sesuai tujuan dan fungsi dari KUA. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melakukan wawancara secara mendalam, teknik pengumpulan data dengan, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dan simpulan dari hasil penelitian menunjukkan dari seluruh hasil wawancara dalam penelitian ini dapat diketahui sistem pelayanan di KUA Sukabumi sesuai visi dan misi yang ada, bahwa Visi yang ada yaitu berkualitas terhadap masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada serta

terwujudnya keluarga yang sakinah, mawaddah warohmah. KUA dalam mewujudkan pelayanan prima menggunakan misi yang ada sehingga masyarakat terlayani dengan sepenuh hati dan masyarakat pun merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, selain itu KUA Sukabumi meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk.

Kesamaan peneliti dengan penelitian terdahulu diatas, terletak pada lokasi ataupun objek penelitian. Yakni sama-sama melaksanakan penelitian pada Kantor Urusan Agama (KUA), namun dengan kantor wilayah urusan agama yang berbeda. Selanjutnya kesamaan terdapat pada metode penelitian yang digunakan, yakni menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu di atas, latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Penelitian diatas mengangkat latar belakang masalah yang akan diteliti lebih lanjut tentang “Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung”, sedangkan peneliti mengangkat latar belakang masalah tentang “Kualitas Pelayanan Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak”. Tentu dengan hasil serta simpulan penelitian yang berbeda.

2.6 Kerangka Berpikir

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan salah satu penyedia pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang

sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan, masih banyak masalah yang terkait dengan kualitas dalam pelayanan publik.

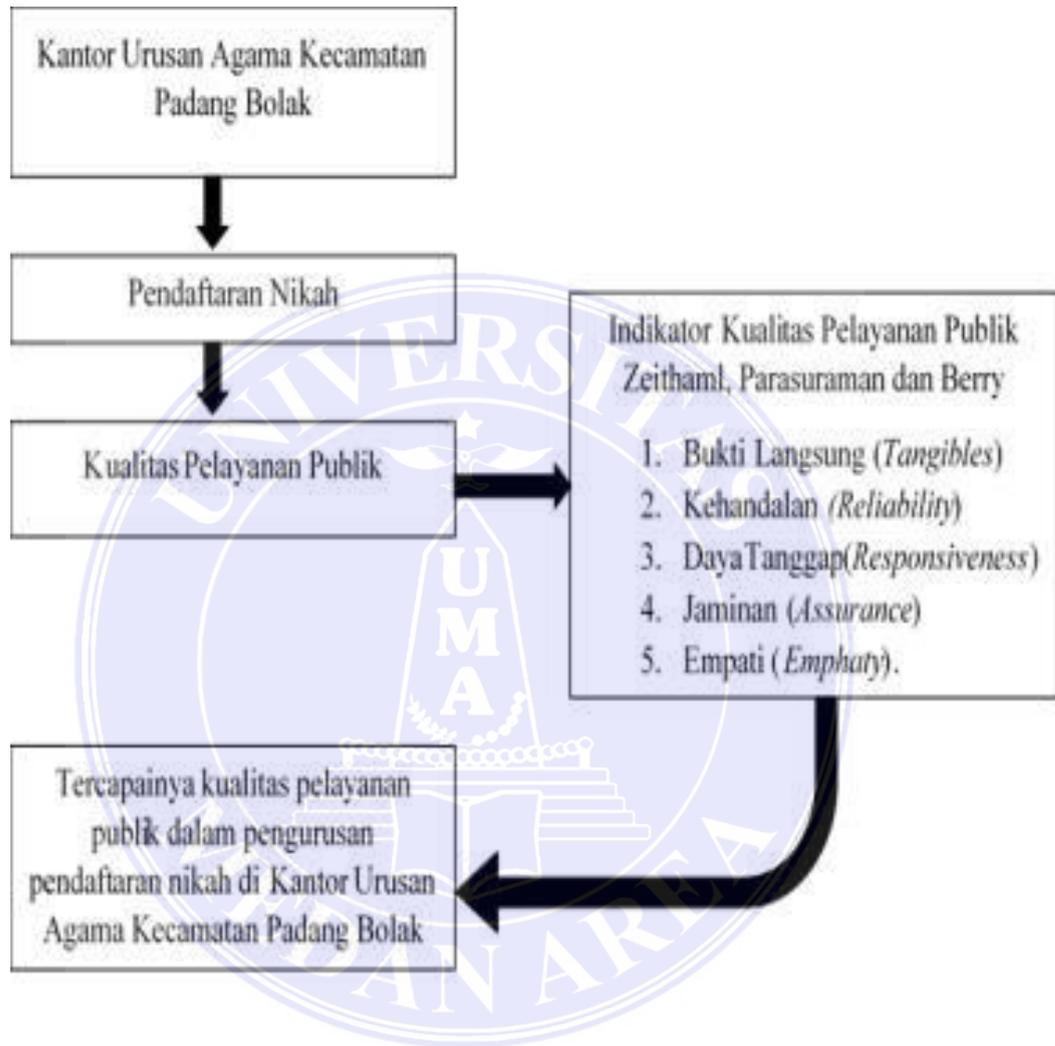
Seperti yang terjadi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, masih terdapat beberapa masalah, seperti; masih banyak masyarakat yang kurang tau informasi mengenai apa saja layanan administrasi yang bisa dilayani oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, serta mengenai informasi tentang persyaratan apa saja yang perlu dipersiapkan dan dilengkapi untuk pelayanan administrasi. Seperti salah satunya syarat pengurusan pendaftaran nikah.

Untuk mengukur kualitas dalam pelayanan publik di kantor urusan agama kecamatan padang bolak yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, perlu adanya ukuran atau indikator pengukurannya yaitu indikator untuk mengukur kualitas dalam pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak dengan konsep kualitas pelayanan publik Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) yaitu: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Dengan mengetahui kualitas pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah pada kantor urusan agama kecamatan padang bolak kabupaten padang lawas utara, serta faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik

pengurusan nikah pada kantor urusan agama kecamatan padang bolak kabupaten padang lawas utara.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic (menyeluruh) disampaikan dengan cara deskripsi (menguraikan) dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khususnya yang alamiah.

Adapun jenis pendekatan penelitian adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha memaparkan masalah yang ada berdasarkan data-data. Jenis penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksud untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan publik pada pengurusan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian dilakukan. Dengan ditetapkan lokasi dalam penelitian agar dapat memudahkan untuk mengetahui tempat dimana suatu penelitian dilaksanakan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Alasan penulis melakukan penelitian di daerah ini disebabkan karena ingin mengetahui kinerja aparatur pemerintahnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta dengan didasarkan pada pengetahuan akan surat nikah dan kondisi, sehingga akan memudahkan penulis untuk memahami dan menganalisis fenomena-fenomena yang ada.

Penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2021/2022. Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan perencanaan waktu satu bulan yaitu dimulai dari bulan Februari 2022 sampai dengan April 2022 dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jadwal dan Tahapan Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		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	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal	█																																							
2.	Seminar Proposal																																								
3.	Perbaikan Proposal																																								
4.	Penelitian																																								
5.	Penyusunan Skripsi																																								
6.	Seminar Hasil																																								
7.	Perbaikan Skripsi																																								

petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang dinyatakan dalam proses wawancara. Penyusunan pokok-pokok itu dilakukan sebelum wawancara dilakukan (Moleong,2000:136).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009:240).

3.4 Informan Penelitian

Informasi adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel, Sugiyono (2003:96). Dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan publik pengurusan surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Adapun yang menjadi key informan dan informan:

1. Informan Kunci

Yaitu para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi

(Sugiyono,2019:25), maka yang menjadi informan inti dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, yaitu Bapak Samaruddin Siregar, S.Ag.

2. Informan Utama

Yaitu tokoh yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang dipelajari (Sugiyono,2019:25). Maka adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Staf pelayanan pendaftaran nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak yang bekerja disana, yaitu Ibu Dahliana Siregar, Nurhaidah Siregar, S.HI., dan Bapak Khoirul Samarot.

3. Informan Tambahan

Yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono,2019:25). Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merasakan pelayanan pendaftaran nikah di kantor urusan agama kecamatan padang bolak, yakni saudara Borkat, saudara Hasbin, saudari Zahra, saudari Nur Asjuma Ritonga, dan saudari Rosna Siregar.

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No.	Kriteria	Jumlah
1.	Kepala Kantor Urusan Agama	1 Orang
2.	Staf Kantor Urusan Agama	3 Orang
3.	Masyarakat	5 Orang
Total		9 Orang

Jadi yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Urusan Agama, yakni Bapak Samaruddin Siregar, S.Ag. Pegawai Staff pendaftaran nikah, yakni Ibu Dahliana Siregar, Ibu Nurhaidah Siregar, S.HI., dan Bapak Khoirul Samarot. Dan masyarakat yang merasakan pelayanan pendaftaran nikah di kantor urusan agama kecamatan padang bolak, yakni saudara Borkat, saudara Hasbin, saudari Zahra, saudari Nur Asjuma Ritonga, dan saudari Rosna Siregar.

3.5 Teknik Analisis Data

Sejalan dengan penelitian ini bersifat deskriptif, maka analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif kualitatif, analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki dalam lapangan, selama di lapangan dan setelah lapangan. Dalam hal ini Sugiono (2013:402) menyatakan “analisa telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah”. Sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan, hasil penelitian teknik yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Aktivitas dalam analisa data yaitu:

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, lalu dicari

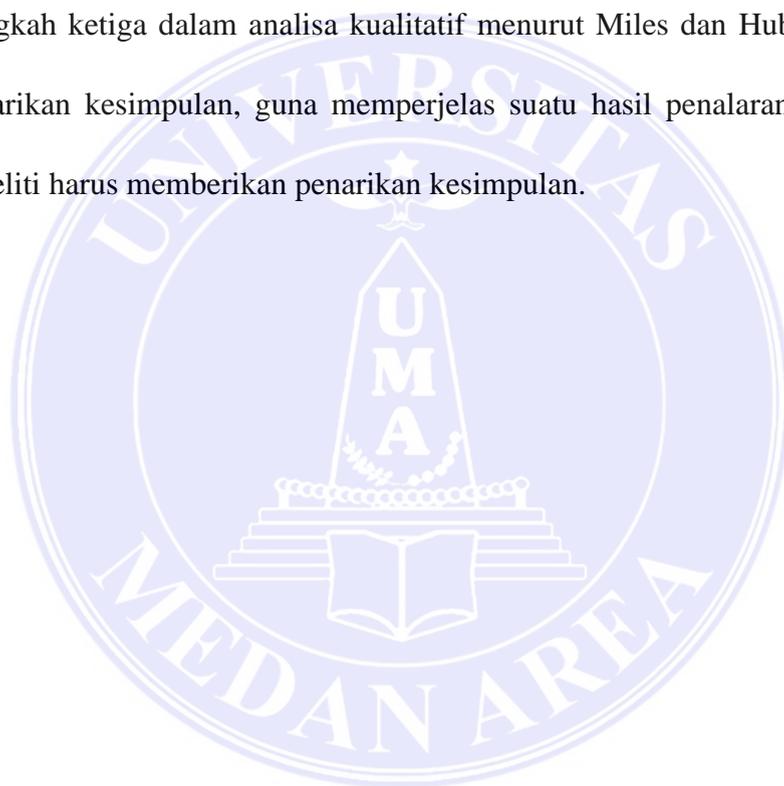
tema dan polanya.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

c. Pengambilan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisa kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan, guna memperjelas suatu hasil penalaran ilmiah maka peneliti harus memberikan penarikan kesimpulan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dengan berbagai informan serta pembahasan yang diperoleh, maka kesimpulan yang dapat peneliti buat dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara”, yakni:

1. Dengan menggunakan teori konsep kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Kualitas Pelayanan Pengurusan Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, sudah baik dengan penjelasan sebagai berikut:

Bukti langsung (*Tangible*) pada kualitas pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah sudah baik, ditinjau dari segi kenyamanan ruang kantor tempat pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan dalam proses pelayanan, perlengkapan alat bantu kerja teknologi pendukung, dan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat.

Kehandalan (*Reliability*) KUA Kecamatan Padang Bolak sudah baik, dimulai dari standar pelayanan yang jelas, kemampuan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta memberikan pelayanan tepat waktu. Sedangkan untuk kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dari tiga pegawai staf pelayanan pendaftaran nikah. Terdapat satu pegawai yang tidak dapat menggunakan alat bantu pelayanan, hal tersebut dikarenakan faktor usia dan jenjang Pendidikan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) di KUA Kecamatan Padang Bolak sudah baik, Dimulai dari pemberian respon dalam melayani masyarakat, pemberian layanan dengan cepat dan tepat, merespon keluhan masyarakat, serta menunjukkan kesabaran dalam pemberian layanan.

Jaminan (*Assurance*) di KUA Kecamatan Padang Bolak sudah baik dan terlaksana berlandaskan standar pelayanan KUA Kecamatan Padang Bolak, ditinjau dari beberapa segi yakni; jaminan kepastian biaya, jaminan legalitas, dan ketepatan waktu.

Empati (*Emphaty*) dalam memberikan pelayanan pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Padang Bolak sudah baik. Ditinjau dari segi keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, menghargai setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan pendaftaran nikah.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, yaitu cakupan wilayah kerja masih luas dikarenakan, KUA Kecamatan Padang Bolak melayani dua kecamatan sekaligus. KUA Kecamatan Padang Bolak juga melayani masyarakat Kecamatan Padang Bolak Tenggara, karena pada kecamatan tersebut belum ada lembaga kantor urusan agama. Hal tersebut terkadang membuat terjadinya pembludakan pengurusan pendaftaran nikah pada satu hari yang sama. Dan juga dalam pengaplikasian laman SIMKAH kadang terjadi kendala dan masalah, seperti *server down*, hal ini sering terjadi pada jam-jam sibuk kantor, seperti pada jam 09.00 WIB, jam 14.00 WIB, dan Jam 15.00 WIB.

5.2 Saran

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan publik maka dari itu perlu pihak lembaga yakni Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, walaupun kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang Baik.

Namun secara khusus perlu adanya peningkatan layanan agar faktor penghambat pelayanan publik pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak terselesaikan, dengan cara yaitu; mengajukan pengadaan instansi KUA Kecamatan Padang Bolak Tenggara, agar terjaganya kualitas pelayanan pendaftaran nikah bagi masyarakat Kecamatan Padang Bolak. Meningkatkan kualitas laman website SIMKAH, agar tidak terjadinya masalah seperti *server down* dan lainnya. Mewujudkan saran masyarakat, berupa menyediakan fasilitas internet gratis berupa Wifi, agar sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- AG. Subarsono. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta Agus Dwiyanto.
- Arikunto. S. 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafii. 2006. *Ilmu Administrasi Publik, Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Irawan, Prasetya. 2004. *Logika dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Jefkins. Frank. 2015. *Public Relations, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat*. 2008. Jakarta: GramediaPustakaUtama.
- Litjan Poltak Sinambella, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Moelong, LJ. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-26*: Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Thoha, Chabib. 2005. *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Cetakan ke-2 Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Jurnal:

Aunu Rofiq Djaelani. *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. Vol. XX, No. 1, Maret 2013

Siti Paulina. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Pada Masa Pandemi Covid 19*. Vol. 3, No. 2, Desember 2021.

Nurun Ala Nur Alifia. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. Vol. 3, No. 6, 2015.

Skripsi:

Ayu Satria. 2018, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang*, Palembang: UIN Raden Fatah.

Irma Nur. 2018, *Peranan Kantor Urusan Agama Dalam Sistem Pengelolaan Administrasi Pernikahan Di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone*, Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Kiki Hadiyanti Harahap. 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah*, Pekanbaru: UIN Suska Riau.

Melda Wati. 2020, *Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rahmat Ari Saputra. 2019, *Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung*, Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Siti Aisyah. 2014. *Relasi Kekuasaan Kepala Desa Bandar Kallipa Dan Bupati Deli Serdang*. Medan: Universitas Medan Area.

Undang-undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2003.

Keputusan Menteri Agama Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Umum pada Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 2011 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2012

Bab I Pasal 2 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Biaya Nikah.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan mendapatkan informasi dari informan penelitian yang telah ditetapkan peneliti didalam penelitian dengan judul: Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara. Berikut ini adalah daftar pertanyaan untuk wawancara;

Informan Kunci (Kapala.KUA):

- a. Menurut Bapak, bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara?
- b. Menurut Bapak, apakah pegawai KUA sudah memahami standar pelayanan pengurusan pendaftaran nikah?
- c. Bagaimana kualitas pegawai dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan dalam melayani pengerusan pendaftaran nikah?
- d. Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran nikah?
- e. Apakah Pegawai Melakukan Tindakan Deskriminatif dalam memberikan pelayanan?
- f. Bagaimana keseimbangan antara keahlian dengan pengetahuan pegawai tentang pekerjaannya dalam melayani pengerusan pendaftaran nikah?
- g. Apa saja yang menjadi penghambat dalam kelancaran kerja melayani pengerusan pendaftaran nikah?
- h. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

- i. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu kerja yang ada?
- j. Bagaimana Kenyamanan ruang kantor tempat pelayanan?
- k. Apa yang dilakukan Kepala KUA agar meningkatkan semangat kerja para pegawainya?

Informan Utama (Pegawai):

- a. Apa saja yang menjadi penghambat dalam kelancaran kerja melayani pengerusan pendaftaran nikah?
- b. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut?
- c. Bagaimana Kenyamanan ruang kantor tempat pelayanan?
- d. Bagaimana keseimbangan antara keahlian dengan pengetahuan pegawai tentang pekerjaannya dalam melayani pengerusan pendaftaran nikah?
- e. Apa yang dilakukan Kepala KUA agar meningkatkan semangat kerja para pegawainya?

Informan Tambahan (Masyarakat):

- a. Bagaimana kenyamanan ruang kantor tempat pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak?
- b. Bagaimana Proses Pelayanan pengurusan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak?
- c. Apakah pelayanan pengurusan pendaftaran nikah sesuai dengan yang dijanjikan?
- d. Bagaimana pemberian layanan pengurusan pendaftaran nikah oleh pegawai KUA?
- e. Bagaimana respon pegawai KUA dalam memberikan pelayanan?

- f. Apakah Pegawai Melakukan Tindakan Deskriminatif dalam memberikan pelayanan?
- g. Bagaimana kepastian biaya dalam pelayanan yang di berikan?
- h. Apakah pimpinan mengkordinir langsung kegiatan bekerja para pegawai dalam melayani pengurusan pendaftaran nikah?



Dokumentasi Wawancara Informan



(Dokumentasi wawancara bersama Ka.KUA Kecamatan Padang Bolak Bapak Samaruddin Siregar S.Ag.)



(Dokumentasi wawancara bersama salah satu pegawai staff pelayanan pendaftaran nikah Ibu Dahliana Siregar)



(Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat yang melakukan pendaftaran nikah saudari Zahra)



(Dokumentasi wawancara bersama Ka.KUA dan pegawai staff Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak)