

**ANALISIS PELAYANAN PERNIKAHAN DI BALAI NIKAH
PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN AEK NATAS KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

T E S I S

O L E H

**HENNI RAHMAWANI SIHOTANG
NPM. 171801019**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN
2019**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Pernikahan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara

N a m a : Henni Rahmawani Sihotang
N I M : 171801019
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Nina Salmaniah Siregar, M.Si

Kantor Urusan Agama sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat krusial. Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya strategi dalam pelayanan, dengan adanya strategi di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan seperti KUA di Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara maka di harapkan semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana. Karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan determinasi diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan itu dilakukan tidak setengah-setengah, tetapi dengan segenap kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dalam arti kata seseorang harus profesional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta bisa menjalankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan.

Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan pernikahan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas apakah mengalami peningkatan jumlah pernikahan di Balai Nikah bila ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam hal ini peneliti menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Adapun metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian bahwa terdapat peningkatan pernikahan di Balai Nikah KUA Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dan lima dimensi kualitas pelayanan sudah tercapai dan cukup baik di KUA tersebut.

Kata Kunci : *Pelayanan Pencatatan Pernikahan, Kantor Urusan Agama (KUA)*

ABSTRACT

Analysis of Marriage Services at the Marriage Hall at the Office of Religious Affairs (KUA) in Aek Natas District, North Labuhanbatu Regency

N a m e : Henni Rahmawani Sihotang
N I M : 171801019
Program : Magister Ilmu Administrasi Publik
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Dr. Nina Salmaniah Siregar, M.Si

The Office of Religious Affairs as an extension of the Ministry of Religion has many very crucial roles. Basically, all organizations need a strategy in service, with a strategy in an organization or government agency such as the KUA in the District of Aek Natas, Labuhanbatu Utara District, it is expected that all planned service performance can be according to plan. Because performance is a driving element and the manifestation of self-determination so that working on a job is done not half-half, but with all the strength and ability possessed in the sense of the word someone must be professional in work so that work can be completed on time and can run the rules determined by government agencies.

Researchers are interested in examining how marriage services at the Marriage Hall at the Office of Religious Affairs in Aek Natas Subdistrict have an increase in the number of marriages at the Marriage Hall when viewed from five dimensions of service quality which include tangible, reliability, responsiveness (responsiveness), assurance (empathy) and empathy (empathy). In this case the researchers used a Qualitative Descriptive Research Method. The data collection method uses observation, interviews, and documentation. From the results of the study that there is an increase in marriages in the KUA Marriage Hall Aek Natas District North Labuhanbatu Regency and five dimensions of service quality have been achieved and are quite good in the KUA.

Keywords: Marriage Registration Service, Office of Religious Affairs (KUA)

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori-Teori yang Mendukung.....	10
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Azas-Azas Pelayanan Publik.....	16
2.1.4. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.2. Bentuk Penelitian.....	31
3.3. Subjek Penelitian.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Teknik Analisa Data.....	35
3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama.....	43
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama.....	49
4.1.3. Visi dan Misi.....	50
4.1.4. Wilayah Tugas.....	51

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

4.1.5. Struktur Organisasi	52
4.1.6. Peran KUA	53
4.2. Pembahasan.....	58
4.2.1. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>).....	58
4.2.2. Perkembangan Peristiwa Nikah.....	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Nikah merupakan salah satu upaya untuk menyalurkan naluri seksual suami isteri dalam sebuah rumah tangga, sekaligus sarana untuk menghasilkan keturunan yang dapat menjamin kelangsungan eksistensi manusia di atas bumi. Keberadaan nikah sejalan dengan lahirnya manusia pertama di atas bumi dan merupakan fitrah manusia yang diberikan Allah SWT terhadap hamba-Nya. Nikah adalah akad yang dapat menjadikan halalnya hubungan seksual antara seorang lelaki dan seorang wanita, saling tolong menolong di antara keduanya serta menimbulkan hak dan kewajiban antara keduanya.

Pernikahan merupakan pintu awal untuk membentuk sebuah keluarga dan masyarakat. Melalui pernikahan disatukan dua insan yang berbeda, yaitu laki-laki dan perempuan dengan berdasarkan ketentuan agama, peraturan perundang-undangan dan budaya tertentu. Dalam rangka mengatur dan memberi rambu-rambu tentang pernikahan, sejak awal pemerintah sudah merumuskan aturan-aturan tentang masalah ini. Sejak berdirinya Departemen Agama pada tahun 1946 sudah ada peraturan yang berkaitan dengan pernikahan ini, yaitu UU No. 22 Tahun 1946 tentang pencatatan nikah, talak, dan rujuk.

Peristiwa pernikahan yang oleh masyarakat disebut sebagai peristiwa yang sangat penting dan religius. Menurut hukum perdata perkawinan adalah pertalian yang sah antara seorang lelaki dan seorang perempuan untuk waktu yang lama.

Sedangkan menurut hukum islam perkawinan adalah pernikahan, yaitu akad yang sangat kuat atau *mitsaqan ghalididzan*, untuk menaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah.

Di dalam negara RI yang berdasarkan hukum, segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan penduduk harus dicatat, seperti halnya kelahiran, kematian termasuk juga perkawinan. Perkawinan termasuk erat dengan masalah kewarisan, kekeluargaan sehingga perlu dicatat untuk menjaga agar ada tertib hukum. Pegawai Pencatat Nikah (P3N) mempunyai kedudukan yang jelas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia (UU No.22 Tahun 1946 dan UU No. 32 Tahun 1954) sampai sekarang P3N adalah satu-satunya pejabat yang berwenang mencatat perkawinan yang dilangsungkan menurut hukum agama Islam dalam wilayahnya. Untuk memenuhi ketentuan itu maka setiap perkawinan harus dilangsungkan dihadapan dan dibawah pengawasan P3N karena P3N mempunyai tugas dan kedudukan yang kuat menurut hukum, ia adalah Pegawai Negeri yang diangkat oleh Menteri Agama pada tiap-tiap KUA Kecamatan.

Pencatatan perkawinan adalah suatu pencatatan yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan. Dengan adanya bukti pencatatan perkawinan, perkawinan yang dilangsungkan oleh seseorang akan mempunyai kekuatan yuridis. Perkawinan hanya dapat dibuktikan dengan akta nikah yang dibuat oleh Pegawai Pencatat Nikah. Pencatatan pernikahan atau pembuatan akta pernikahan, secara syariat, bukanlah rukun atau syarat yang menentukan sahnyanya pernikahan. Namun adanya bukti otentik yang tertulis dapat menjadi salah satu alat memperkuat komitmen yang dibangun oleh pasangan suami istri tersebut.

Sahnya suatu perkawinan merupakan hal yang sangat penting karena ia berkaitan erat sekali dengan akibat-akibat perkawinan, baik yang berkenaan dengan keturunan (anak) maupun harta. Bila perkawinan itu dinyatakan sah, maka baik harta yang diperoleh selama dalam perkawinan, maupun anak yang lahir dalam perkawinan tersebut, kedudukan hukumnya menjadi tegas dan jelas. Kesaksian dan sumpah. Karena itu, pencatatan nikah menjadi sangat penting.

Pemerintah Indonesia merasa sangat perlu mengatur masalah perkawinan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku secara nasional. Maka dikeluarkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 yang mengatur masalah perkawinan. Dalam Undang-Undang Prkawinan Nomor 1 Tahun 1974 pasal 2 ayat (2) dikatakan: "tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku." Pernikahan yang legal atau sah adalah pernikahan yang telah memenuhi semua syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh negara dan agamanya masing-masing. Salah satunya adalah dengan melakukan pencatatan nikah. Pencatatan nikah sendiri memiliki arti sebagai suatu proses menuliskan tentang suatu peristiwa pernikahan yang telah terjadi. Pencatatan perkawinan merupakan bukti yang otentik bahwa seseorang telah melangsungkan pernikahan. Bila dikemudian hari terjadi konflik atau permasalahan dalam kehidupan berumah tangga sehingga perlu diselesaikan di Pengadilan Agama, yang menjadi syarat utama adalah status mereka, apakah mereka merupakan suami yang sah (Legal)

atau tidak menurut kacamata hukum negara. Di samping itu pencatatan perkawinan bertujuan untuk mewujudkan ketertiban dalam masyarakat.

Peran utama KUA adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005: 141), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. salah satu pelayanan yang diberikan oleh KUA adalah pelayanan pelaksanaan pencatatan nikah. Pencatatan nikah dilakukan oleh para pegawai, didalam hal ini dalam pelaksanaan pelayanan haruslah memiliki kinerja yang baik, karena kinerja yang baik merupakan bentuk dari tercapainya tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kualitas pelayanan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Salah satu peraturan tentang pernikahan yang baru saja dirubah dan membawa perubahan drastis di kalangan KUA adalah Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) terhadap pelayanan nikah dan rujuk. PP ini dirubah menjadi PP No. 48 Tahun 2014 yang ditandatangani Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Juni 2014. Perubahan mendasar dari PP ini terkait dengan biaya pencatatan nikah dari Rp.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

30.000,- menjadi biaya nikah Rp.0,- bagi pernikahan yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama pada jam kerja. Adapun bagi mereka yang ingin melangsungkan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama atau di luar jam kerja maka biaya nikah tetap Rp.0,-, akan tetapi yang bersangkutan harus membayar ke Bank sebanyak Rp. 600.000,- sebagai PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak).

Layanan gratis merupakan salah satu wujud reformasi birokrasi di Kementerian Agama yang mengacu kepada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan KMA No. 118 Tahun 2010 tentang Program Percepatan Melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan di Lingkungan Kementerian Agama. Inti dari semua ini adalah bagaimana Kementerian Agama dapat membuat/menetapkan standar pelayanan yang jelas, pelayanan dapat memberikan kepuasan, lebih baik, cepat, mudah, baru dan murah.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah memberikan fasilitas tambahan kepada masyarakat. Yaitu dengan memberikan Balai Nikah di seluruh KUA di Indonesia, termasuk di KUA Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara sehingga masyarakat dapat melaksanakan pernikahan di KUA. Balai Nikah merupakan suatu ruangan/tempat yang ada di dalam KUA yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas KUA. Balai Nikah sendiri memiliki fungsi dan peran yang baik terhadap masyarakat, dapat memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan efisien dilaksanakan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

Akan tetapi pada kenyataannya, Balai Nikah tetap kurang diminati oleh masyarakat. Masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar Balai Nikah. Padahal jika ingin melaksanakan pernikahan di luar Balai Nikah, maka calon pengantin akan mengalami kerepotan dengan menyiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan akad nikah tersebut, belum lagi calon pengantin harus mengeluarkan biaya tambahan kepada P3N yang ditugaskan, sesuai dengan peraturan pasal 22 ayat (4) Peraturan Menteri Agama No.2 Tahun 1990 tentang Kewajiban P3N, menyebutkan pula beberapa kepentingan yang harus dibayar, yaitu :

- a. Honorarium Pembantu P3N
- b. Biaya transport P3N/Pembantu P3N apabila dikehendaki pernikahan dilaksanakan diluar KUA/Balai Nikah.

Hakekat pelayanan publik perlu ditingkatkan karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas instansi tersebut, dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Akan sangat disayangkan apabila Balai Nikah yang dibuat oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pelayanan prima kepada masyarakat, tidak di manfaatkan dengan semestinya. Dana pemerintah pun yang ditujukan untuk pembangunan Balai Nikah tersebut akan sia-sia dan tidak tersalurkan kepada masyarakat.

Sangat disayangkan hal tersebut bisa terjadi, padahal dana yang digunakan oleh pemerintah dalam pembangunan Balai Nikah tersebut merupakan kas negara yang berasal dari masyarakat juga, sehingga sudah sepatutnya masyarakat bisa

menikmati pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh negara ini. Menurut peneliti ada beberapa hal yang patut dipertanyakan dalam hal ini, salah satunya tentang pengetahuan masyarakat mengenai Balai Nikah tersebut. Ternyata tidak sedikit masyarakat yang belum mengerti tentang Balai Nikah, seperti; biayanya, prosedurnya, waktu pelayanannya, dan lain sebagainya. Sehingga timbul pertanyaan peneliti, apakah masyarakat yang kurang berminat atau instansinya yang kurang mensosialisasikan pelayanan Balai Nikah tersebut. Buktinya banyak masyarakat yang belum mengerti, “apa itu Balai Nikah?”.

Akan tetapi Balai Nikah sendiri juga memiliki beberapa kekurangan atau kelemahan yang mungkin hal tersebut yang menjadikan Balai Nikah kurang diminati masyarakat. Salah satunya jika dilihat dari aspek waktu, Balai Nikah hanya melayani masyarakat yang ingin menikah di Balai Nikah pada hari dan jam kerja saja, sedangkan banyak masyarakat yang umumnya menyelenggarakan pernikahan pada hari libur, seperti hari Sabtu dan Minggu dan pada malam hari.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pelayanan perkawinan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat khususnya di Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah bagaimana pelayanan perkawinan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain untuk menganalisis sejauh mana pelayanan perkawinan di Balai Nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori Pelayanan Publik, dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah khususnya Kementerian Agama tentang bagaimana meningkatkan pelayanan khususnya pencatatan perkawinan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori-teori yang mendukung

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

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

Dari defenisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan di bidang administratif. Dalam pelayanan publik, pemerintah merupakan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat. Di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2010:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

a. Pelayanan lisan

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

b. Pelayanan berbentuk tulisan

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

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

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

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

Dari pendapat Moenir di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan publik ada 3, yaitu pelayanan lisan, pelayanan berbentuk tulisan dan pelayanan berbentuk perbuatan. Menurut Parasuraman dkk (2001 : 34) kualitas pelayanan yang dipersepsi (*perceived service quality*) didefinisikan sebagai berikut: “seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang seharusnya diterima”

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Parasuraman (1998) dalam Lupiyoadi (2001) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yang dikenal dengan model *Servqual*, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang.
- b. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* yaitu keramahan serta sopan sanun pegawai dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* yaitu sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai dan dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumen.

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Layanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2.1.3. Azas-Azas Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan costumers Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Pembatasan prosedur Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- e. Kejelasan wewenang Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.
- f. Transparansi biaya Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Dalam Sinambela (2010 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

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

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

- 1) Dasar Hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para

pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah : (dalam Lupiyoadi, 2001)

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Adapun pengertian bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), pelengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang mewah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

b. Reliability (kehandalan)

Kehandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah 'kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi'.

Menurut Tjiptono (2006:70), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu

pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani. pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi .

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap (*responsiveness*) adalah “suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan”.

d. Assurance (Jaminan)

Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula.

Sedangkan menurut (Zeithmal et. Al. 1990 : 122). Zeithmal dan Bitner (1996) yang dikutip dari Fandi Tjiptono (2002 : 70) menggolongkan *assurance* kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya ketrampilan dan pengetahuan yang
- 2) Dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 3) Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.

4) Kreadibilitas (*Creadibility*), meliputi hal hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi danlainnya.

Dari beberapa pengertian *assurance* yang di persepsikan oleh beberapa ahli, maka *assurance* adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan *image* terhadap pelanggan bahwasannya pelanggan akan lebih baik apabila mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

e. *Empathy* (Empati)

Menurut Tjiptono (2006:70), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama.

Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet atau seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

2.2. Penelitian Terdahulu

1. Jupagni, Fenomena Peningkatan Peristiwa Nikah di KUA (Studi Kasus Pelayanan Nikah di Kecamatan Aek Natas). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan Meningkatnya angka pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas dibandingkan dengan pernikahan yang dilakukan di luar KUA, terus meningkat sejak diskursus biaya pencatatann nikah ramai dibicarakan dan mencapai puncaknya setelah terbit PP. No. 48 tahun 2014. Di sisi lain meningkatnya jumlah masyarakat yang menikah di KUA Kecamatan Aek Natas merupakan bukti peningkatan pelayanan KUA yang lebih baik, profesional, transparan, cepat dan murah dalam rangka melakukan reformasi birokrasi dan memberikan pelayanan publik yang memuaskan.
2. Megita Amalia Maulana dengan judul Penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aparatur KUA Kecamatan Pringsewu telah berusaha semaksimal mungkin agar penyelesaian tugas tidak terbengkalai meskipun ada sarana dan prasarana pendukung yang jumlahnya terbatas. Kemampuan aparatur KUA dalam menyelenggarakan kegiatan berjalan cukup baik, sikap aparaturnya dalam memberikan layanan terlihat baik, karena

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

aparatur tidak melihat masyarakat tersebut dari pendidikan atau kedudukan. Dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pada masyarakat selalu tepat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta dalam memberikan kepedulian kepada masyarakat, aparatur cukup baik dan tidak timbul rasa ketidakadilan pada masyarakat. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi yaitu kurangnya jumlah aparatur yang bertugas, 127 minimnya dana yang disediakan untuk KUA guna melengkapi keperluan baik fasilitas umum maupun fasilitas untuk aparatur serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan sistem tata pemerintahan.

3. Muh Thurmuzi, Upaya Mewujudkan Layanan Nikah yang Berintegritas Pasca Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014 Kecamatan Montong Gading Lombok Timur NTB (Studi Kasus pada Bulan Agustus-Desember 2014). Kesimpulan dari penelitian ini Sikap sebagian masyarakat kecamatan Montong Gading Lombok Timur Nusa Tenggara Barat terhadap pelaksanaan nikah luar kantor setelah berlakunya Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 adalah berusaha tetap menjalankan tradisi menikahkan anak atau keluarga di rumah meskipun dengan resiko mengeluarkan biaya resmi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 48/2014. Sebagian masyarakat yang lain mulai tertarik dengan nikah dalam kantor. Pihak Kantor Urusan Agama kecamatan Montong Gading menanggapi dengan antusias pelaksanaan nikah luar kantor setelah berlakunya Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 kaitannya dengan layanan nikah yang berintegritas. Sikap

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

antusias itu ditunjukkan dengan melakukan sosialisasi yang gencar dan memberikan pemahaman dan 474_Jurnal Bimas Islam Vol.8. No.III 2015 pembuktian bahwa KUA anti gratifikasi. Langkah konkrit lebih lanjut yang dilakukan pihak KUA Montong Gading adalah mengambil pilihan untuk memasyarakatkan nikah dalam kantor.

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Konsumen akan merasa puas jika tempat di mana ia melakukan pembelian menarik dan nyaman. Pada pertama kali konsumen akan melihat tampilan fisik dari suatu penyedia jasa. Hal ini akan memberikan gambaran kepada mereka bahwa suatu penyedia jasa akan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas.

Dimensi kedua adalah *reliability* yang ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pengertian *reliability* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Harus sesuai dengan harapan konsumen berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Dimensi ketiga adalah *responsiveness* yang ditentukan oleh bagaimana penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Pengertian *responsiveness* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam *service quality*. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dengan hal tersebut konsumen akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa.

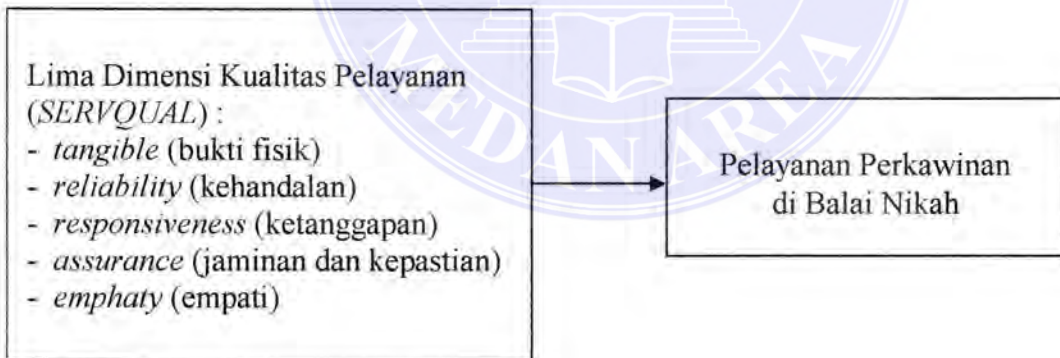
Dimensi keempat adalah jaminan *assurance* yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang memilih untuk mengonsumsi suatu jasa. Pengertian *assurance* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan.. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dimensi terakhir adalah *empathy* yang memberikan peluang yang besar bagi penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang baik. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen secara individual. Pelayanan empati yang dapat menciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen.

Adapun Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara Jalan Lintas Sumatera Bandar Durian Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2018 sampai dengan April 2019.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djaman Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiono (2012: 9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena perkawinan di Balai Nikah yang terdapat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.3. Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sugiyono (2009: 215) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan social situation atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Sugiyono (2009: 216) mengemukakan bahwa sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan dalam penelitian. Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai dengan latar penelitian. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Menurut Neuman (2000:374) mengetengahkan bahwa informan yang baik memiliki empat karakteristik sebagai berikut :

1. Informan memahami betul kultur setempat dan menyaksikan kejadian-kejadian penting disana.
2. Informan harus terlibat dilapangan saat itu.
3. Informan bisa meluangkan waktu bersama peneliti.

4. Orang non analitis bisa menjadi informan yang lebih baik.

Adapun Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara;
2. Pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara sebanyak 19 orang;
3. Masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat sekitar Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara yang memerlukan Pencatatan Pernikahan

3.4. Teknik Pengumpulan Data

1. *Interview* (Wawancara)

Yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan pihak-pihak yang berkompeten. Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

2. Studi kepustakaan (*library, research*)

Yaitu pengumpulan data dari buku, internet, majalah, tulisan-tulisan, serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film, yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu Moleong (2002:161). Data-data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait. Disamping dokumentasi yang terdapat pada kantor juga dilakukan pengambilan data dokumen dari perpustakaan.

4. Observasi.

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empiris pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan. Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat dan lainlain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Moleong (2000: 5), bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan berdasarkan pertimbangan :

- 1) Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan
- 2) Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden dan
- 3) Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

3.6. Defenisi Konsep Dan Defenisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (2002:66), definisi konseptual merupakan pemaknaan dari konsep yang di gunakan sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan pengertian di atas maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nikah

Dalam literatur fikih, istilah nikah disamakan dengan kawin. Nikah menurut bahasa berarti menghimpun atau mengumpulkan. Sedangkan menurut syara', nikah adalah akad yang telah masyhur yang mengandung rukun-rukun dan syarat-syarat.⁵ Dalam pengertian lain, nikah adalah akad yang mengandung

kebolehan melakukan hubungan suami isteri dengan lafal nikah/kawin atau yang semakna dengan itu. Dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 dan Kompilasi Hukum Islam, nikah disamakan dengan perkawinan sehingga istilah yang digunakan di dalamnya adalah perkawinan. Adapun perkawinan menurut hukum Islam adalah pernikahan, yaitu akad yang sangat kuat atau *mîtsâqan ghalîdzan* untuk mentaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah.

Perkawinan adalah suatu akad atau perikatan untuk menghalalkan hubungan kelamin antara laki-laki dan perempuan dalam rangka mewujudkan kebahagiaan hidup keluarga, yang diliputi rasa ketentraman serta kasih sayang dengan cara yang diridhoi oleh Allah SWT. Menurut al-Qur'an, perkawinan adalah menciptakan kehidupan keluarga antara suami istri dan anak-anak serta orang tua agar tercapai suatu kehidupan yang aman dan tentram (*sakinah*, pergaulan yang saling mencintai (*mawaddah*) dan saling menyantuni (*rahmah*).

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan Bab I pasal 1 disebutkan, perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang Maha Esa. Selanjutnya pada pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwa perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. Pasal 2 ayat 2 menyatakan bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundangan yang berlaku.

Secara syar'i, sah atau tidaknya sebuah pernikahan tergantung kepada rukun dan syaratnya. Menurut hukum Islam, ada lima rukun nikah, yaitu: calon mempelai laki-laki dan perempuan, wali dari calon mempelai perempuan, dua orang saksi laki-laki, ijab dari wali calon mempelai perempuan atau wakilnya, dan kabul dari calon mempelai laki-laki atau wakilnya.¹⁰ Berkenaan dengan syarat masing-masingnya secara syari'at dapat dilihat dalam buku-buku fikih *munakahat* dan syarat secara peraturan perundang-undangan dapat pada UU No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan.

2. KUA

KUA merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan.

Tugas pokok KUA sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi KUA adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya, KUA menjalankan fungsi:

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.
- b. Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan agama Kecamatan.
- c. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

keluarga sakinah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, bahwa pencatatan pernikahan bagi warga negara Indonesia yang beragama Islam adalah di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Adapun untuk warga negara Indonesia yang beragama non-muslim, pencatatan perkawinan dilaksanakan di Kantor Catatan Sipil di setiap Kabupaten/Kota. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah pasal 21 dinyatakan bahwa: 1) akad nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama; 2) atas permintaan calon pengantin dan atas persetujuan P3N (Pegawai Pencatat Nikah), akad nikah dapat dilaksanakan di luar Kantor Urusan Agama. Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa, pada dasarnya akad nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Akad nikah dapat juga dilakukan di luar KUA baik di masjid, di mushalla, di gedung atau di rumah dengan syarat persetujuan P3N (Pegawai Pencatat Nikah) dan pihak calon pengantin.

Berkaitan dengan regulasi yang mengatur tentang biaya pernikahan, terdapat perubahan yang mendasar. Sebelumnya, biaya pencatatan nikah dan rujuk diatur dalam PP. No. 47 Tahun 2004 yaitu sebesar Rp. 30.000,-, dan kemudian diubah dengan PP. No. 48 Tahun 2004 menjadi multi tarif tentang biaya nikah dan rujuk sebagaimana disebutkan pada pasal 6 bahwa biaya nikah dan rujuk di KUA atau di luar KUA tidak dikenakan biaya. Sementara untuk pernikahan yang dilaksanakan di luar KUA dikenakan biaya transportasi dan jasa profesi sebesar

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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 14/8/23

Rp. 600.000,-. Bagi warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan korban bencana maka pernikahannya dapat dilakukan di luar KUA dengan biaya Rp.0,-.

Semenjak keluarnya PP. No. 48 Tahun 2014 ini, pernikahan yang dilaksanakan di KUA meningkat tajam dibanding pernikahan yang dilangsungkan di luar KUA. Dengan kondisi KUA seperti saat ini, jelas hal ini menimbulkan sejumlah masalah, karena keterbatasan infrastruktur sehingga sulit memberikan pelayanan yang memuaskan. Padahal seyogyanya KUA bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Pelayanan Nikah

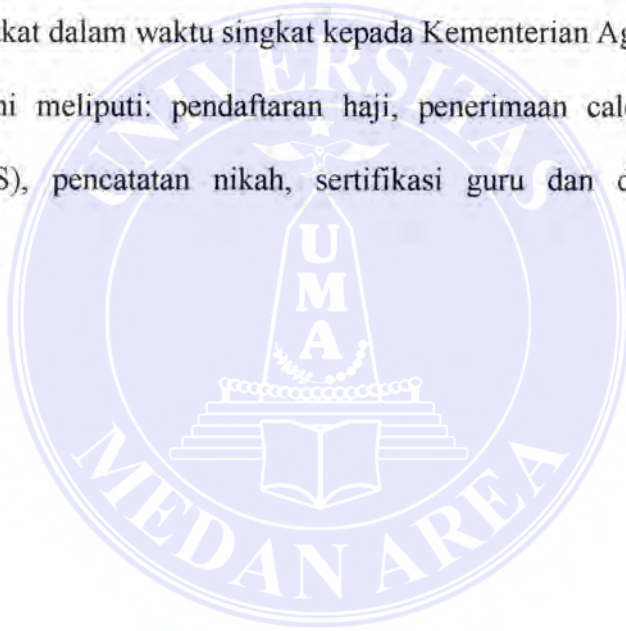
Kantor Urusan Agama sebagai unit terdepan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk senantiasa terus meningkatkan kualitas pelayanannya. KUA harus maju sesuai dengan tuntutan dan perkembangan zaman. Oleh sebab itu dilakukan pembenahan dan pembaharuan, baik menyangkut regulasi, sarana dan prasarana sehingga memiliki standar kualitas yang jelas. Karena pelayanan yang diberikan oleh KUA berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas, maka terdapat beberapa peraturan yang perlu dipedomani dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, antara lain UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelaksana instansi pemerintah, dan PMA No. 118 Tahun 2010 tentang program percepatan melalui penyelenggaraan layanan unggulan di lingkungan Kementerian Agama.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menerapkan standar pelayanan, informasi pelayanan harus bisa diketahui oleh masyarakat, biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat, biaya/tarif tersebut diatur oleh peraturan perundangundangan. Biaya nikah dan rujuk, sebagaimana tersebut di atas, termasuk yang diatur oleh peraturan Pemerintah. Sementara itu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004, agar pelayanan bisa memuaskan masyarakat, maka terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel” sebagai unsur minimal yang harus ada, yaitu; 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplin petugas pelayanan, 5) tanggung jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan, 7) kecepatan pelayanan, 8) keadilan mendapatkan pelayanan, 9) kesopanan dan keramahan petugas, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) kepastian biaya pelayanan, 12) kepastian jadwal pelayanan, 13) kenyamanan lingkungan, dan 14) keamanan pelayanan.

Keempat belas standar pelayanan di atas apabila dapat terpenuhi, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin baik. Di antara unsure yang diakomodir dalam PP. No. 48 tahun 2014 adalah point 10 dan 11, yaitu kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan. Menikah di KUA atau pada jam kerja biayanya adalah Rp.0,-. Sedangkan menikah di luar jam kerja kantor atau di luar KUA biayanya adalah Rp. 600.000,-. Terkait dengan peningkatan pelayanan publik dan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, Kementerian Agama

telah merumuskan bidang-bidang yang perlu direformasi dengan menjadikannya layanan unggulan.

Melalui PMA No. 118 Tahun 2010, dinyatakan bahwa pelaksanaan program percepatan layanan unggulan ini dimaksudkan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi hak-hak dasar masyarakat yang memerlukannya dengan cara lebih baik, cepat, mudah, baru dan murah (*better, faster, easier, newer, and cheaper*). Program ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam waktu singkat kepada Kementerian Agama. Fokus layanan unggulan ini meliputi: pendaftaran haji, penerimaan calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), pencatatan nikah, sertifikasi guru dan dosen, serta pemberian beasiswa.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Terjadi peningkatan peristiwa pernikahan di Balai Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Aek Natas Kabupaten Labuhanbatu Utara dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2018 dikarenakan adanya perubahan pandangan masyarakat terhadap biaya nikah gratis, gedung kantor yang cukup bagus, pegawai yang handal, produk layanan yang semakin lengkap, dan prosedur pelayanan yang semakin jelas.
2. Faktor dominan perubahan pandangan ini lebih disebabkan karena faktor ekonomi. Kebiasaan masyarakat sekarang cenderung ingin mendapatkan keuntungan atau tidak ingin merugi (berkorban) dalam melakukan suatu kegiatan. Adapun faktor kemudahan urusan dan alasan lainnya merupakan alasan yang bersifat sekunder
3. Dampak yang ditimbulkan dari peningkatan jumlah masyarakat menikah di KUA Kecamatan Aek Natas ada yang bersifat negatif dan ada yang positif. Sisi positifnya, timbul kepercayaan masyarakat sehingga mengangkat citra KUA dengan pelayanan yang baik dan murah dan masyarakat juga terbantu.
4. Sejak dibangunnya Gedung KUA Kecamatan Aek Natas pada Tahun 2017, maka semakin baik pula fasilitas sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Aek Natas. ruang Balai Nikah yang semakin luas untuk tempat pelaksanaan Akad Nikah, ruang tunggu yang semakin luas dan nyaman, serta tempat parkir yang

cukup menampung rombongan yang membawa kendaraan baik roda dua dan roda empat. Hal ini menimbulkan rasa nyaman bagi Calon Pengantin beserta rombongannya untuk melaksanakan pernikahan di KUA Kecamatan Aek Natas.

5.2. Saran

1. Perlu merubah paradigm kerja jajaran KUA, bahwa sekarang yang terpenting adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Paradigma baru KUA pasca keluarnya PP. No. 48 Tahun 2014 lebih merupakan jawaban dari permasalahan gratifikasi yang selama ini diributkan. Dengan menikah di kantor dan tanpa bersentuhan dengan uang dalam melayani masyarakat telah mengurangi resiko dari terjerumus kepada permasalahan hukum.
2. Perlu adanya sosialisasi tentang Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 yang mengatur tentang perubahan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (Biaya Nikah/rujuk) baik melalui Surat Permakluman, Rapat Koordinasi dengan Kepala Desa dan Kepala Dusun se-kecamatan Aek Natas maupun secara lisan pada acara-acara keagamaan dan nasehat perkawinan. Hal ini akan semakin memberikan pemahaman dan pembuktian kepada masyarakat bahwa KUA anti gratifikasi
3. Adapun saran yang mungkin dan dapat diusulkan adalah penambahan jumlah pegawai KUA. Khusus untuk KUA Kecamatan Aek Natas jumlah pegawai masih kurang dan perlu penambahan. Kemudian diperlukan juga pendidikan

dan latihan untuk pegawai yang sudah ada agar dapat meningkatkan kompetensi di bidangnya masing-masing.

4. Kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Provinsi, agar dapat kiranya mengadakan pengawasan dan pembinaan yang tetap intens terhadap para Kepala KUA dan Penghulu, melakukan cek dan ricek terhadap sarana dan prasarana nikah di KUA.



DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011. **Metode Penelitian Kualitatif**, Bandung, Alfabeta.
- Agus, Dwiyanto, 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- A, Parasuraman, 2001. **The Behaviorial Consequenses of Service Quality**, **Journal of Marketing**. Vol 60.
- A, Parasuraman, V. A. 2011. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch**. **Service Quality**, 2015-220.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. 1996. **Services Marketing**. Edisi 1, Boston, MCGraw-Hill.
- Fandi, Tjiptono, 2006. **Manajemen Jasa, Edisi Pertama**, Yogyakarta, Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek** Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi, 2010. **Manajemen Pelayanan Publik**, Jakarta, Erlangga.
- Moenir, H.A.S, 2002. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta, Bumi Aksara,
- Moenir, H.A.S, 2010. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, 2002. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung, PT. Remaja Rosdakary.
- Moleong, Lexy, 2000. **Metode Penelitian Kualitatif**, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nana Syaodih, Sukmadinata, 2011. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Neuman, William Lawrence, 2000. **Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches**, USA, Allyn and Bacon.
- Pasolong, Harbani, 2010. **Teori Administrasi Publik**, Bandung, Alfabeta.

- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua**, Jakarta, Salemba Empat.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. **Manajemen Pelayanan**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**, Jakarta, Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2008. **Metode Penelitian Survei**, Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono, 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. **Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)**, Bandung, Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S., 2011. **Metode Penelitian Pendidikan**, Bandung, Remaja Rosadakarya.

PERATURAN PEMERINTAH DAN UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pemberlakuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 secara menyeluruh di seluruh wilayah kesatuan Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang perubahan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama
- Inpres RI Nomor 1 Tahun 1991, *Kompilasi Hukum Islam*, Jakarta: Departemen Agama RI, 2000
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/M.PAN /6/2005 Tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya
- Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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)14/8/23

Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 1990 tentang Kewajiban P3N

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang
Pencatatan Nikah

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

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2010 Tentang
Program Percepatan Melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan Di
lingkungan Kementerian Agama

