

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pernikahan merupakan peristiwa yang penting dalam kehidupan manusia. Tak heran jika sebagian besar masyarakat berupaya menjadikannya sebagai peristiwa yang monumental melalui perencanaan yang sempurna. Mulai dari menentukan hari, hingga prosesi yang terkait dengan pelaksanaan ijab qabul. Hal itu wajar sebab pernikahan merupakan fitrah dalam diri setiap insan. Dalam pelaksanaan hajatan pernikahan tidak hanya melibatkan calon mempelai dan keluarga besarnya, banyak pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan pernikahan. Mulai dari ritual persiapan upacara sesuai dengan keinginan calon pengantin, hingga tiba saat ijab qabul.

Dalam konteks inilah, Departemen Agama terlibat dalam memberikan pelayanan pernikahan kepada masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan. Departemen Agama dengan unit kerjanya Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran yang strategis dalam melayani masyarakat dalam bidang pernikahan. Untuk kelancaran prosesi pernikahan, memberikan pelayanan yang terbaik merupakan satu hal yang sangat dibutuhkan. Buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra Departemen Agama di masyarakat. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan.

Kantor Urusan Agama sebagai satuan kerja terdepan yang menjadi ujung tombak Departemen Agama dalam melayani masyarakat memiliki peranan dan tugas yang cukup berat sekaligus mempunyai peran strategis dalam masyarakat. Layanan Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan layanan yang menyentuh masyarakat, oleh karena itu harus bisa memberikan kenyamanan dan tepat waktu sehingga masyarakat merasa puas. Saat ini tugas Kantor Urusan Agama sangat padat, diantaranya dalam hal pernikahan seperti melaksanakan pencatatan nikah dan bimbingan pernikahan, selain itu Kantor Urusan Agama (KUA) juga dibebani tugas dalam bidang pembinaan keluarga sakinah, penyuluhan agama, hisab ruyat, dan bimbingan jemaah haji.

Selain itu kepala Kantor Urusan Agama secara jabatan adalah merupakan panitia pencatat akta ikrar wakaf (PPAIW) serta sebagai mufti. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap beberapa masyarakat Kecamatan Medan Belawan yang ingin menikah cukup variatif. Respon positif dari masyarakat terhadap kegiatan pelayanan pernikahan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti proses pengurusan pernikahan yang sederhana dan mudah tidak berbelit-belit, pemberian izin pelaksanaan pernikahan diluar kantor oleh kepala Kantor Urusan Agama (KUA) bimbingan serta kursus bagi calon pengantin, serta adanya pelayanan pasca pernikahan. Sementara beberapa pelayanan yang masih kurang maksimal dirasakan oleh masyarakat adalah perihal kualitas pelayanan kurangnya transparansi biaya pencatatan nikah, masih adanya kesalahan manusia (human error) dalam penyelesaian dokumen pernikahan, serta masih tingginya campur