

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA

NURUN ALA NUR ALIFIA

S1 Ilmu Administrasi Negara , FIS, UNESA (nurunalanuralifia@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek pelayanan. Salah satu aspek pelayanan yang menjadi perhatian saat ini adalah pelayanan pada pencatatan nikah. Dimana pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama sempat mengalami permasalahan yang berhubungan dengan biaya pelayanannya. Disebabkan oleh karena masalah tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo, pegawai pencatatan nikah (kepenghuluan), dan masyarakat yang menggunakan layanan pencatatan nikah. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data kualitatif berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan pada pelayanan pencatatan nikah yang dapat dilihat dari indikator Prosedur pelayanan sudah sesuai standar pelayanan dan pemahaman masyarakat serta petugas sudah cukup bagus. Waktu penyelesaian, standar waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan pedoman pelayanan pencatatan nikah. Biaya Pelayanan, ada peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah mengenai biaya untuk pelayanan pencatatan nikah dan telah diterapkan sesuai dengan peraturan baru tersebut. Produk Pelayanan, terdapat 2 produk yang diterima oleh masyarakat yaitu akta nikah dan buku nikah yang diberikan dalam keadaan yang baik. Sarana dan Prasarana yang meliputi gedung, peralatan dan khususnya balai nikah yang seharusnya dapat menarik minat masyarakat masih kurang. Kompetensi Pemberi Pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas sudah bertindak profesional dan sesuai dengan kemampuan hanya saja dalam jumlah pegawai pencatatan nikah masih bisa dibilang kurang.

Kata kunci: Pencatatan Nikah, Pelayanan Publik

Abstract

Public service is a primary function of government to the needs of people of various aspects of the service. One of the aspects of service that a growing concern is the ministry in marriage records. Where the marriage registration services provided by the Office of Religious Affairs had experienced problems associated with the cost of services. The problems caused by this study aims to determine how the quality of service at marriage records in the Office of Religious Affairs Sukolilo District. This type of research is descriptive with qualitative approach. Subjects of this study consisted of the Head Office of Religious Affairs Sukolilo District, employee record keeping marriage (kepenghuluan), and people who use the services of marriage records. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques using qualitative data analysis in the form of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Results of this study describe the quality of service on marriage registration services which can be seen from the indicators of service is appropriate procedures and service standards as well as the attendant public understanding is good enough. Completion time, standard time of completion of service is in conformity with the guidelines of marriage registration services. Cost of service, a new regulation issued by the government regarding fees for marriage registration services and has been applied in accordance with the new regulations. Product Services, there are two products that are accepted by society that a marriage certificate and a marriage certificate given in good shape. Infrastructures that include buildings, equipment and particularly the wedding halls that should attract people still lacking. Care Giver competence shown by the officer had acted professionally and in accordance with the capability only in the number of employees marriage records still arguably less

Keywords: Registration of Marriage, Public Services

PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

Sehubungan dengan data tersebut pihak Kantor Urusan Agama mengaku telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan

surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur di bawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan syarat pelengkap, proses pemeriksaan Nikah (Rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat pelengkap dan Rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Di luar dari pada masalah tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor. Untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan pernikahannya di dalam Kantor Urusan Agama, KUA menyediakan ruangan khusus yang disebut sebagai Balai Nikah.

Pada kenyataannya balai nikah yang disediakan oleh KUA kurang diminati oleh masyarakat, sehingga sebagian besar masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama. Berdasarkan Data Ditjen Bimas Islam menunjukkan bahwa 6% masyarakat Indonesia melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA), sehingga dapat diartikan bahwa 94% masyarakat Indonesia melangsungkan akad nikah di luar KUA. Padahal apabila berkeinginan untuk melaksanakan pernikahan di luar KUA, maka calon pengantin harus menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pernikahan dan harus mengeluarkan biaya tambahan kepada Pegawai Pencatat Nikah (PPN/Penghulu) sesuai dengan peraturan pasal 22 ayat (4) Peraturan Menteri Agama No. 2 Tahun 1990 bahwa yang harus dibayar adalah (a) Honorarium pembantu PPN, (b) Biaya transport PPN/Pembantu PPN apabila pelaksanaan pernikahan dilakukan di luar balai nikah.

Dengan adanya pilihan tersebut, selama ini masyarakat dengan keikhlasan masing-masing memang memberikan tanda terima kasih pada penghulu. Hal tersebut dianggap sebagai gratifikasi yang dilakukan petugas KUA. Sebagai contohnya adalah kasus pidana gratifikasi yang terjadi pada tahun 2013 yang berujung pada penahanan Kepala Kantor Urusan Agama Kota Kediri. Terjadinya kasus tersebut adalah sebagai akibat ketidakpuasan masyarakat Kediri mengenai tarif pencatatan nikah di luar KUA yang dianggap terlalu tinggi sehingga dilakukanlah tuntutan pada Kepala Kantor KUA Kediri dengan tuduhan melakukan pungutan liar sebesar Rp. 225.000,00 untuk pernikahan di luar KUA dan Rp. 175.000,00 di dalam KUA. Biaya tersebut di luar ketentuan yang telah dipakai sejak tahun 2004 dan tertulis pada PP Nomor 47 Tahun 2004 tentang PNPB pada Departemen Agama yang di dalamnya jelas-jelas tertulis biaya pencatatan nikah sebesar Rp. 30.000,00 per peristiwa tanpa ketentuan-ketentuan lain. (tempo.co, 2013)

Tidak adanya perbedaan biaya pencatatan nikah yang jelas antara pencatatan nikah yang dilakukan di dalam KUA dengan di luar KUA tersebut dan juga dengan munculnya kasus dugaan gratifikasi yang

dilakukan oleh petugas-petugas KUA, maka Kementerian Agama mengajukan usulan revisi terhadap PP Nomor 47 Tahun 2004 dengan menambahkan peraturan multi tarif pada pelayanan pencatatan nikah. Pada 27 Juni 2014 PP No. 48 Tahun 2014 sebagai hasil revisi dari PP sebelumnya disahkan oleh pemerintah.

Peraturan Pemerintah No.48 Tahun 2014 tersebut secara khusus berisikan tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Agama. Dalam PP tersebut dijelaskan perubahan-perubahan apa saja yang menyangkut Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Departemen Agama diantaranya adalah biaya pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang semula dikenakan biaya sebesar Rp. 30.000,00 per peristiwa menjadi dibebaskan apabila melakukan Proses Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama. Namun apabila proses Pencatatan Nikah tersebut ingin dilakukan di luar Kantor Urusan Agama (bedolan) maka dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,00 per peristiwa. Biaya tersebut difungsikan untuk biaya transportasi penghulu dan hal-hal yang bersifat administratif lainnya sebagai bentuk penerimaan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Selain itu, dalam PP No. 48 Tahun 2014 juga disebutkan mengenai bentuk-bentuk keringanan yang diberikan pemerintah terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi/korban bencana yang bermaksud melaksanakan pencatatan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama. Keringanan tersebut berupa pembebasan tarif yang seharusnya dikenakan biaya sebesar Rp.600.000,00 menjadi Rp.0,00. Mengenai hal tersebut selanjutnya Menteri Agama akan berkoordinasi dengan Menteri Keuangan dalam pembuatan Peraturan Menteri Agama (PMA).

Untuk penawaran lainnya adalah pembebasan biaya akad nikah untuk masyarakat miskin dengan syarat menunjukkan Kartu Perlindungan Sosial (KPS) atau surat keterangan miskin. Biaya pemasukan yang didapatkan akan langsung disetorkan kepada kas Negara sebesar 80% dan akan digunakan oleh Kementerian Agama (KEMENAG) untuk membiayai tunjangan profesi kepada petugas KUA. Berdasarkan data tahun 2013 sebelum adanya perubahan PP tersebut di atas, KUA Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu KUA yang banyak melakukan pencatatan nikah di luar Kantor Urusan Agama (bedolan).

Oleh karena itu, dari latar belakang di atas perlu adanya pengkajian secara lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo, maka penulis berkeinginan untuk menulis skripsi dengan judul "**Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya**".

A. Pelayanan

Menurut Gronroos yang dikutip dari Ratminto (2005: 2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau

serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan masalah konsumen atau permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kemudian menurut Moenir (2006:27), pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

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

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

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

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

Pelayanan publik sering kali dilihat sebagai representative dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal ini berhubungan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara menurut Kurniawan (2005: 4), yang dimaksud pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayanan publik

adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, pemerintah merupakan pihak pemberi pelayanan pada 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 dibidang hubungan masyarakat, dibidang 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 di dala pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:
 - 1) Pelayanan yang berupa 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/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 ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yan 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.

3. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Ratminto,2005:19):

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif.
Kemudian Parasuraman dalam Tjiptono (2002) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator:
 - a. *Tangible* (kenampakan fisik)
yaitu pelayanan yang dapat dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, contohnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu tempat tempat informasi dan sebagainya.
 - b. *Reliability* (keandalan)
yaitu kemampuan serta keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. *Rseponsiveness* (daya tanggap)
yaitu, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta memiliki daya tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
 - d. *Competence* (kompetensi)
yaitu pelayanan dapat menjawab semua informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan memiliki kemampuan dalam mengembangkan pelayanan.
 - e. *Courtesy* (kesopanan)
yaitu pelaksanaan dari pelayanan yang sesuai dengan norma kesopaan dan keramahan.
 - f. *Security* (keamanan)
yaitu adanya jaminan keamanan atau keselamatan terhadap pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan.
 - g. *Access* (akses)
yaitu adanya kemudahan pelayanan baik dari segi lokasi, prosedur maupun informasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan.

- h. *Communication* (komunikasi) yaitu kejelasan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan interaktif dalam memberikan pelayanan.
- i. *Understanding the customer* (pengertian terhadap konsumen) yaitu tanggap terhadap kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator azas-azas pelayanan publik transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Kinerja pelayanan bisa dilihat dari 9 indikator yang diungkapkan oleh Parasuraman di atas.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, mencakup beberapa hal antara lain:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Rasa aman, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Tjiptono, Goetsch dan Davis (1998) menjelaskan mengenai pengertian kualitas adalah sebagai berikut :

“kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan”.

6. Standar Kualitas Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 yaitu meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai.
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Keputusan Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan tentang 6 indikator standart pelayanan publik. Indikator-indikator itu meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

D. Pernikahan

Pengertian Pernikahan

Pernikahan berdasarkan perspektif yuridis menurut UU RI Nomor 1 tahun 1974 Pasal 1:

“Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.”

Sedangkan dalam Islam pernikahan atau nikah artinya adalah terkumpul dan menyatu. Namun pada hukum Islam lebih mengenal pada istilah Ijab Qobul

(akad nikah) yang mengharuskan perhubungan antara sepasang manusia yang diucapkan oleh kata-kata yang ditujukan untuk melanjutkan kepernikahan, sesuai peraturan yang diwajibkan oleh Islam.

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

E. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

1. Pencatatan Nikah

Pengertian Pencatatan Nikah

Dalam Undang-Undang Perkawinan sebenarnya tidak dijelaskan tidak ada penjelasan yang rinci mengenai pengertian pencatatan perkawinan, hanya di dalam penjelasan umum pada Pasal 1 UU No. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk dituliskan sebagai berikut:

“Dalam Negara yang teratur segala hal-hal yang bersangkutan-paut dengan penduduk harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian dan sebagainya.”

2. Pengertian Balai Nikah

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

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan dari metode penelitian adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh (Sugiyono, 2011:1&6). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode pendekatan kualitatif digunakan dalam metode penelitian ini karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan. Menurut Moleong (2007:3) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati. Metode penelitian pendekatan kualitatif menekankan pada temuan data atau informasi yang bersifat deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data-data yang terbatas pada angka-angka.

Lokasi penelitian kali ini dilakukan di Kecamatan Sukolilo, Surabaya. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena berdasarkan data selama tahun 2013 sebelum adanya perubahan PP Nomor 47 Tahun 2004 mengenai tarif atas jenis PNPB yang berlaku pada Departemen Agama khususnya mengenai biaya pencatatan nikah oleh Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan Sukolilo merupakan KUA yang banyak melakukan pencatatan nikah di luar Kantor Urusan Agama (bedolan). Hal

tersebut disebabkan karena faktor kebudayaan masyarakat sekitar yang memang sudah menjadi kebiasaan melaksanakan nikah di luar KUA. Kemudian setelah adanya perubahan atas PP tersebut di atas menjadi PP Nomor 48 Tahun 2014 yang berisikan tentang adanya tambahan peraturan pembebasan biaya bagi masyarakat yang melakukan pencatatan pernikahannya di dalam balai nikah KUA. Jadi, penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Sukolilo Surabaya.

Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh dari informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Data primer merupakan narasumber utama. Narasumber itu sendiri adalah orang-orang yang benar-benar tahu dan terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Pemilihan informan atau narasumber sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini berdasarkan atas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Pemilihan informan ditentukan oleh peneliti dengan disesuaikan dengan tujuan penelitiannya. Hal tersebut didukung dengan penjelasan Usman dan Purnomo (2009:82) “pengertian sampling ialah pilihan peneliti sendiri secara purposif yang disesuaikan dengan tujuan penelitiannya”. Adapun informan yang digunakan sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Sukolilo dan masyarakat Kecamatan Sukolilo Surabaya yang menggunakan jasa pencatatan nikah di KUA tersebut.

Apabila dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan adanya variasi informasi, maka proses pengumpulan informasi dapat dianggap selesai. Hal itu dikarenakan dalam penelitian kualitatif tidak dipersalkan mengenai jumlah informan, tetapi tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literature, antara lain: catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data merupakan sesuatu yang penting. Menurut Sugiyono terdapat 2 hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yang pertama adalah kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data (2010:156). Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Dalam penelitian, wawancara digunakan untuk memperoleh data primer. Wawancara adalah kegiatan saling bertukar informasi dan ide antara dua orang

melalui tanya jawab. Di dalam metode wawancara, terdapat wawancara mendalam yaitu kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, dan keseriusan (Tanzeh, 2009). Menurut Lexy J. Moleong (2007:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dengan menggunakan panduan atau petunjuk wawancara, yang berisi tentang garis besar pokok-pokok yang ditanyakan, dengan maksud agar pokok-pokok yang direncanakan tersebut dapat tercakup seluruhnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas terpimpin, yaitu peneliti mengajukan pertanyaan dengan bebas, namun tetap dalam rambu-rambu pedoman wawancara yang telah disiapkan. Tujuan dilakukannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh keterangan, informasi, maupun penjelasan dari subyek penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Sukolilo Surabaya.

Pihak-pihak yang akan dimintai keterangan untuk mendapatkan hasil mengenai skripsi ini ada 3 yaitu, kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo, Petugas Pencatatan Nikah (penghulu) di Kecamatan Sukolilo dan beberapa orang yang akan melakukan pencatatan nikah baik itu di dalam Kantor Urusan Agama maupun yang memilih untuk melaksanakan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama (bedolan) sebagai pihak yang merasakan langsung bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Sukolilo.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Metode Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, yaitu setiap bahan tertulis baik yang bersifat internal maupun eksternal (Lexy J. Moleong, 2002:163). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa surat-surat dan catatan-catatan yang berhubungan dengan “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya”.

3. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap yang tampak pada obyek penelitian. Menurut Nawawi (1995:100) teknik pengumpulan data dengan observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Teknik penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah secara langsung, artinya pengamatan dan pencatatan dilakukan secara langsung terhadap obyek tempat terjadinya peristiwa.

Analisis data di dalam suatu penelitian merupakan hal yang penting agar data-data yang terkumpul dapat menghasilkan jawaban dari permasalahan. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai

selesai atau tuntas, sehingga data yang didapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah Pengumpulan data, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*

1. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan merupakan data yang berupa kata-kata dan bukan angka-angka. Seperti yang dijelaskan sebelumnya mengenai teknik pengumpulan data, data tersebut dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara rinci dan teliti, maka perlu dilakukan analisa data melalui reduksi data. Pereduksian data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari wawancara bersama dengan Kepala Kantor Urusan Agama, Petugas Pencatatan Nikah (penghulu), dan juga beberapa masyarakat pengguna jasa KUA.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data juga dimaksudkan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan dari penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*)

Dalam analisa data kualitatif yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian ada di lapangan. Dengan kata lain setiap kesimpulan yang dibuat terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo adalah: “**Profesional dan amanah dalam membina keluarga sakinah dan pemberdayaan umat**”.

1. Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo

Pelayanan pencatatan nikah ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat yang akan melakukan pernikahan khususnya untuk masyarakat muslim pada masing-masing Kecamatan. Kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam hal ini adalah KUA yang berada di Kecamatan Sukolilo dapat dilihat melalui 6 indikator pelayanan dari Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan atau proses dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam hal ini prosedur pelayanan pencatatan nikah melibatkan 2 pihak utama yaitu pemohon dan pihak KUA Kecamatan itu sendiri. Mengenai prosedur yang wajib dipenuhi oleh pemohon sudah terdapat sejak lama pada Peraturan Meteri Agama No. 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah. Dalam PMA tersebut sudah dijelaskan secara rinci mengenai prosedur pendaftaran sampai pelaksanaan akad dan penyerahan produk pelayanan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pihak KUA Kecamatan Sukolilo itu sendiri dan juga kepada masyarakat selaku penerima layanan diketahui bahwa sosialisasi tentang prosedur pelayanan pencatatan nikah yang diberikan KUA sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak KUA Kecamatan Sukolilo sehingga masyarakat banyak yang sudah paham dengan prosedur-prosedur untuk mendapatkan pelayanan pencatatan nikah. Namun, saat mengajukan pendaftaran kehendak nikah masih ada yang didampingi oleh modin dari masing-masing wilayahnya demi kelancaran proses pemenuhan berkas-berkas yang diperlukan.

KUA Kecamatan Sukolilo juga sudah melengkapi informasi mengenai prosedur pelayanan dengan memberikan gambar alur prosedur pelayanan pencatatan nikah di dekat pintu masuk KUA Kecamatan Sukolilo. Demikian pula dengan sosialisasi langsung yang diberikan oleh petugas KUA dengan menjawab segala pertanyaan mengenai prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan jelas dan ramah. Mengenai alur prosedur pelayanan yang telah diatur, masyarakat selaku penerima layanan menyatakan bahwa prosedur yang ada tidak terlalu rumit dan cukup mudah untuk dipenuhi demi kelancaran proses pencatatan nikahnya.

Demikian dapat dinyatakan bahwa bahwa prosedur pelayanan pencatatan nikah yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo sudah sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang telah ditetapkan dalam pemberian pelayanan dari awal sampai dengan proses akhir pelayanan. Dimana dalam pelayanan yang diberikan oleh KUA ini setiap harinya dimulai pada pukul 07.00 pagi sampai dengan pukul 16.00 sore. Hal tersebut sudah sesuai dengan temuan yang ada di lapangan dimana masyarakat juga sudah mengetahui tentang hal tersebut khususnya masyarakat yang akan melangsungkan semua proses pencatatan nikahnya di balai nikah KUA Kecamatan Sukolilo. Kemudian untuk waktu penyelesaian secara khusus mengenai pencatatan nikah sendiri juga sudah sesuai dengan PP Nomor 9 Tahun 1975 pasal 3 ayat 2, yaitu: "Pemberitahuan tersebut

dalam ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan" dimulai dari proses pengajuan kehendak nikah yang secara prosedur wajib dilaksanakan minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakannya proses akad nikah sampai diterbitkannya produk dari pelayanan pencatatan nikah tersebut dalam bentuk buku nikah. Hal tersebut dikarenakan agar pihak KUA dapat melihat kelengkapan dan kecocokan berkas-berkas yang diajukan sehingga tidak terjadi kesalahan cetak dan penulisan yang akan dicantumkan pada produk pelayanan.

Demikian dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Sukolilo sudah dapat menyelesaikan pelayanan pencatatan nikahnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan tarif yang dibebankan kepada masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan dari instansi yang dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo. Khusus untuk pelayanan pencatatan nikah, tarif yang dibebankan kepada masyarakat baru saja mengalami perubahan pada Tahun 2014 kemarin dikarenakan adanya indikasi pungutan liar yang dilakukan oleh pihak KUA. Besaran biaya pelayanan pencatatan nikah sebelum adanya perubahan telah diatur dalam PP Nomor 47 Tahun 2004. Dimana dalam PP tersebut jumlah nominal yang tertulis adalah Rp. 30.000,00 per peristiwa baik di dalam balai nikah KUA maupun di luar balai nikah KUA. Kemudian direvisi menjadi PP Nomor 48 Tahun 2014 yang menggratiskan biaya pelayanan pencatatan nikah apabila masyarakat bersedia melangsungkan proses pernikahannya di dalam balai nikah yang dimiliki masing-masing KUA. Sementara masyarakat akan dikenakan biaya sebesar Rp. 600.000,00 apabila menghendaki agar pernikahannya dilangsungkan di luar balai nikah yang dimiliki KUA dan di luar jam kerja KUA. Biaya tersebut sebenarnya disetorkan langsung pada rekening bank Negara yang telah ditunjuk. Namun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan masih ada masyarakat yang menyerahkan biaya pembayaran pelayanan tersebut kepada modin setempat. Selanjutnya peneliti juga menemukan bahwa jumlah pernikahan yang terjadi setelah adanya upaya pemerintah untuk menarik minat masyarakat untuk menikah di balai nikah KUA dengan cara menggratiskan biaya pencatatan nikah apabila proses pencatatan nikah tersebut dilaksanakan di balai nikah mengalami perubahan namun belum cukup efektif dikarenakan masih cukup tingginya minat masyarakat untuk melangsungkan pencatatan nikahnya di luar balai nikah KUA. Kemudian selebihnya untuk pelayanan pencatatan nikah yang dilangsungkan di

dalam balai nikah KUA sudah sesuai dengan yang tertulis pada PP Nomor 48 Tahun 2014.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil yang diterima oleh masyarakat. Dalam pelayanan pencatatan nikah terdapat 2 produk yang dihasilkan dari pelayanan tersebut yaitu akta nikah dan buku nikah (kutipan akta nikah). Produk pelayanan pencatatan nikah berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang sah secara hukum Negara adanya pernikahan antara suami dan istri. Fungsi adanya buku nikah itu sangat penting bagi kelanjutan pembuatan surat-surat lainnya seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran untuk anak, dan lain-lain. Apabila buku nikah yang diserahkan kepada masyarakat yang telah melangsungkan pernikahan tersebut hilang maka dapat diajukan permohonan untuk penerbitan salinan buku nikah. Berdasarkan hasil penelitian di KUA Kecamatan Sukolilo, buku nikah yang sudah diserahkan kepada masyarakat dalam keadaan baik dan layak juga sudah sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji No. DJ.1/I/PW.01/1487/2005 tentang Petunjuk Pengisian Formulir Nikah Rujuk. Tidak terdapat kesalahan cetak atau tulis dalam akta nikah maupun buku nikahnya.

e. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik adalah adanya sarana prasarana. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu untuk menunjang dan meningkatkan proses pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam hal pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo sudah cukup memiliki sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Sukolilo meliputi adanya bangunan KUA dengan halaman yang cukup luas, ruang tunggu yang nyaman, balai nikah yang cukup bagus, ruang kepala KUA dan juga perlengkapan kantor yang memadai namun untuk balai nikahnya masih bisa dikatakan kurang memuaskan dari segi dekorasinya.

f. Kompetensi Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi pemberi pelayanan publik ini harus dilakukan sesuai dengan kemampuannya. Dimana harus berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan pencatatan nikah, petugas KUA sudah bertindak secara profesional dengan memberikan pelayanan yang sigap dan ramah kepada masyarakat yang akan mendaftarkan nikahnya.

Berdasarkan hasil penelitian banyak masyarakat penerima layanan pencatatan nikah

yang merasa puas dengan kinerja dari petugas KUA yang dengan sigap membantu masyarakat dalam proses pelayanan pencatatan nikahnya dari awal pendaftaran sampai akad nikah dilangsungkan. Jumlah petugas KUA yang mengurus proses pelayanan pencatatan nikah juga sudah sesuai dengan kebutuhan walaupun pada saat musim-musim tertentu seperti saat musim nikah sekarang ini terkadang ada masyarakat yang kurang berkenan karena tidak bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan karena harus menyesuaikan waktu dengan masyarakat lain yang lebih dahulu mendaftar untuk mendapatkan pelayanan pencatatan nikah.

PENUTUP

Saran

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar hanya ada sedikit saja yang masih perlu diperbaiki. Maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KUA Kecamatan Sukolilo, yaitu:

1. Perlu dilakukannya perbaikan dan perawatan lebih lanjut pada gedung KUA Kecamatan Sukolilo khususnya untuk ruang balai nikah agar lebih menarik minat dari masyarakat untuk melaksanakan pernikahannya di dalam balai nikah KUA.
2. Perlu adanya penambahan pegawai khususnya pegawai bidang kepenghuluan agar pada musim nikah juga tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
3. Perlu adanya sosialisasi secara langsung oleh petugas KUA mengenai penyetoran biaya administrasi pencatatan nikah di bank bagi yang menikah di luar KUA agar dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan supaya tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak KUA dengan masyarakat penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pembaruan Aksara
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : Pustaka Seti
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaruan
- Moleong, Lexy, J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Nawawi, H. Hadari. 2002. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ratminto dan Atik septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lilian Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras

Sumber Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

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

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Kewajiban PPN

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Tariff atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Agama

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 tentang tariff atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada departemen agama

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Website

<http://www.kemenag.go.id/index.php?a=berita&id=173515>

<http://www.tempo.co/read/news/2013/12/05/058535032/Forum-KUA-Jatim-Hadiri-Sidang-Kepala-KUA-Kediri>

