

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Hikmah Hijriani<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Hikmah Hijriani, Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan Dr. Djumadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala dan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara sedangkan informan lainnya adalah masyarakat atau calon pengantin di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara ini sudah cukup baik, meskipun begitu di sisi lain untuk lebih menunjang dan mendukung implementasi pelayanan pencatatan pernikahan harus ditunjang dengan kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan pencatatan pernikahan dan kejelasan tentang biaya yang harus dikeluarkan oleh calon pengantin untuk melaksanakan proses akad nikah di dalam maupun di luar Kantor Urusan Agama (KUA), selain itu faktor kedisiplinan pegawai dan faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai juga harus diperbaiki agar implementasi pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi lebih optimal dan tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana.*

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

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hikmahijriani@gmail.com

## PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa frekuensi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Maka setiap Pemerintahan Kabupaten/Kota memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri tanpa ada campur tangan dari pemerintah pusat. Dengan demikian Kabupaten/Kota memperoleh hak otonomi daerah yang seluas-luasnya untuk meningkatkan dan memajukan daerah masing-masing berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut.

Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, pemerintah wajib melakukan bimbingan dan pengawasan berupa pemberian pedoman, standar, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, *monitoring* dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah tetap sejalan dengan tujuan nasional dalam kerangka Nasional Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan pada Pasal 2 Ayat 2 menyatakan “Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Maka setiap calon pengantin wajib mencatatkan pernikahan mereka untuk mendapatkan akta nikah di dalam administrasi kependudukan. Pentingnya calon penganten mencatatkan pernikahannya dikarenakan akan banyak memberikan manfaat yang membawa akibat hukum bagi seseorang. misalnya untuk kepentingan waris, menentukan dan memastikan bahwa mereka adalah muhrimnya, atau dapat memberi arah ke pengadilan dimana seseorang akan bercerai dan lain sebagainya.

Keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintahan, khususnya di bidang urusan agama, Kantor Urusan Agama (KUA) telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran, fungsi, dan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) harus selalu diupayakan. Realita di lapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Akibatnya tidak heran, ada kesan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas tukang baca doa dan menikahkan saja.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Departemen Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Departemen Agama. Fakta sejarah juga menunjukkan kelahiran Kantor Urusan Agama (KUA) hanya berselang sepuluh bulan dari kelahiran Departemen Agama, tepatnya tanggal 21 Nopember 1946. Ini sekali lagi menunjukkan peran Kantor Urusan Agama sangat strategis bila dilihat dari keberadaannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan

di bidang urusan Agama Islam. Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri.

Selain itu, Kantor Urusan Agama (KUA) juga dituntut benar-benar mampu menjalankan tugas di bidang pencatatan nikah dan rujuk secara apik. Pelayanan ini merupakan tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) karena pelayanan itu sangat besar pengaruhnya dalam membina kehidupan beragama, disitulah cikal bakal terbentuknya keluarga *sakinah, mawadah dan warahmah*. Dalam melaksanakan tugas di bidang urusan Agama Islam ini, Kantor Urusan Agama (KUA) tidak sekedar melakukan pencatatan nikah/rujuk saja, tetapi juga melaksanakan tugas-tugas lainnya seperti mengurus dan membina tempat ibadah umat Islam seperti, masjid dan langgar/mushalla, membina pengalaman agama islam, zakat, *wakaf, baitul mal* dan ibadah sosial, pangan halal, kemitraan umat Islam kependudukan serta pengembangan keluarga *sakinah* sesuai kebijakan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pernikahan. Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, masih banyak masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan terutama di bidang pencatatan pernikahan, maka dari itu penulis memfokuskan penelitian di bidang pencatatan pernikahan. Dari fungsi pelayanan pencatatan pernikahan tersebut, ternyata masih ada permasalahan-permasalahan yang muncul, yaitu :

1. Kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pernikahan,
2. Banyak masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pernikahan tersebut,
3. Tidak mengertinya masyarakat tentang batas usia yang diharuskan untuk melangsungkan pernikahan,
4. Banyak masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pernikahan,
5. Keterlambatan kehadiran penghulu dalam prosesi aqad nikah calon pengantin.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Implementasi***

Setiawan (2004:39) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang

saling menyesuaikan proses antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Grindle (dalam Winarno 2012:149) memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintahan, sedangkan Harsono (2006:67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Harsono (2006:67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Menurut Jones (dalam Widodo 2007:86) implementasi menuntut adanya beberapa syarat, antara lain adanya orang atau pelaksana, uang, dan kemampuan organisasional, yang dalam hal ini sering disebut *resources*. Sedangkan menurut Kamus Webster (dalam Widodo 2007:86) implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu tersebut.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela (2005:6) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Lay (dalam Kurniawan 2005:4) pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

Menurut Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fakta material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya.

Ibrahim (2008:15) menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di kalangan Badan usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan

kebutuhan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Macam-macam Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan umum tidak terlepas dari 3 macam pelayanan (Moenir, 2006:190), yakni:

1. Layanan melalui lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugasnya.

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 – 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akta Kelahiran, akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### **Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela dkk (2008:6) asas-asas pelayanan publik tercermin dari :

- a) Transparansi
- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional
- d) Partisipatif
- e) Kesamaan Hak

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Lukman (2001:60) standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan
3. Sistem dan prosedur
4. Biaya yang diperlukan
5. Waktu penyelesaian
6. Instansi terkait
7. Penanggung gugat
8. Dasar hukum

***Birokrasi***

Heady (dalam Santosa 2008:2) menyatakan bahwa organisasi birokratik disusun sebagai satu hirarki otorita yang begitu terperinci, yang mengatasi pembagian kerja, dan juga telah terperinci.

Lebih jauh lagi, Blau dan Page (dalam Santosa 2008:2) memformulasikan birokrasi sebagai sebuah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis dari pekerjaan banyak orang. Dari definisi Blau dan Page, menunjukkan bahwa birokrasi tidak hanya dikenal dalam organisasi pemerintah, tetapi juga pada semua organisasi besar, seperti militer dan organisasi-organisasi niaga.

***Penyelenggara Urusan Agama***

Penyelenggara Urusan Agama yang paling tinggi terdapat di Departemen Agama. Departemen Agama adalah departemen perjuangan. Kelahirannya tidak dapat dipisahkan dengan dinamika perjuangan bangsa. Berdirinya Departemen Agama Republik Indonesia, tepatnya pada tanggal 3 Januari 1946 tentang pembentukan Kementerian Agama dengan tujuan Pembangunan Nasional yang merupakan pengalaman sila Ketuhanan yang Maha Esa.

Dalam perkembangannya selanjutnya dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 527 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama (KUA) berkedudukan di wilayah Kecamatan dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota yang dikoordinasi oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam/Bimas dan Kelembagaan Agama Islam.

***Pernikahan***

Pernikahan atau perkawinan menurut bahasa adalah berkumpul dan bercampur, menurut istilah *syarak* pula Pernikahan atau perkawinan menurut Undang-undang Perkawinan No. 1 Tahun 1974 adalah ikatan lahir batin antara

seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa.

Pernikahan adalah *sunnah* karuniah yang apabila dilaksanakan akan mendapat pahala tetapi apabila tidak dilakukan tidak mendapatkan dosa tetapi dimakruhkan karena tidak mengikuti *sunnah* rosul. Arti dari pernikahan disini adalah bersatunya dua insan dengan jenis berbeda yaitu laki-laki dan perempuan yang menjalin suatu ikatan dengan perjanjian atau akad.

Suatu pernikahan mempunyai tujuan yaitu ingin membangun keluarga yang *sakinah mawaddah warohmah* serta ingin mendapatkan keturunan yang soleha. Keturunan inilah yang selalu didambakan oleh setiap orang yang sudah menikah karena keturunan merupakan generasi bagi orangtuanya.

### ***Definisi Konsepsional***

Implementasi pelayanan pencatatan pernikahan adalah penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang urusan agama terutama urusan pencatatan pernikahan dimana pernikahan merupakan bersatunya seorang pria dengan seorang wanita dalam satu ikatan yang sah menurut agama dan hukum.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2005:11) "penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain". Berdasarkan pendapat Nazir (2003:54) metode deskriptif adalah "Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi gambaran atau suatu lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki"

### ***Fokus Penelitian***

Berdasarkan standar pelayanan publik, maka yang menjadi fokus penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Implementasi pelayanan Pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi :
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Biaya/Tarif Pelayanan
  - d. Sarana dan Prasarana Pelayanan
2. Faktor penghambat dalam implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Sumber Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memilih *key informan* dilakukan melalui metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data secara maksimal. Dan selanjutnya untuk menentukan informan, dilakukan dengan cara *Snowball Sampling*, prosedur pemilihan *Snowball Sampling* dilakukan secara bertahap. Pertama-tama diidentifikasi orang yang dapat memberi informasi untuk diwawancara. Kemudian, orang ini dijadikan sebagai informan untuk mengidentifikasi orang lain sebagai sampel yang dapat memberi informasi dan orang ini juga dijadikan sebagai informan untuk mengidentifikasi orang lain yang dianggap dapat member informasi. Berikut sumber data yang digunakan oleh penulis :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui *key informan* dan *informan*, dalam penelitian ini yang menjadi *key informannya* adalah kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga dan yang menjadi *informan* adalah calon pengantin atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan. Penelitian sumber data primer dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
  - a) Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga.
  - b) Dokumen-dokumen Kantor Urusan Agama (KUA) terkait pelayanan pencatatan pernikahan.
  - c) Buku-buku ilmiah.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara yaitu :

1. Penelitian perpustakaan (*library Research*) yaitu :

Pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu :
  - a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan penelitian langsung.
  - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian ini.
  - c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data.

### ***Teknik Analisis Data***

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan melakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman dan Saldana (2014:33). Adapun penjelasan dari gambar analisis data

model interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman, dan Saldana sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (Data Collection) yaitu data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data (Data Condensation) yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstarkkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis.
3. Penyajian data (Data Display) yaitu menyatukan/mengumpulkan berbagai informasi yang terorganisir sehingga dapat menggambarkan kesimpulan.
4. Pengambilan kesimpulan/verifikasi (Drawing and Verifying Conclusions) yaitu menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal, dan proposisi penelitian. Pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahap analisis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA)***

#### ***Tugas Pokok dan Fungsi***

Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama pada Pasal 2, menyebutkan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA), sebagai berikut :

- a. Pelaksana pelayanan, pengawasan, pencatatan, pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik, dokumentasi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA.
- c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA.
- d. Pelayanan bimbingan keluarga *sakinah*.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan *syariah*.
- g. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

#### ***Kecamatan Sangasanga Sebagai wilayah Kerja***

Wilayah Kecamatan Sanga-Sanga secara geografis terletak di daerah khatulistiwa dan berada pada posisi antara 117<sup>0</sup> 01'BT - 117<sup>0</sup> 17'BT dan 0<sup>0</sup> 35' LS - 0<sup>0</sup> 45' LS dengan luas wilayah 233,40 km<sup>2</sup>.

#### ***Hasil Penelitian***

##### ***Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.***

Implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara adalah penyelenggaraan pelayanan pemerintah di bidang urusan agama khususnya pencatatan pernikahan dimana pernikahan merupakan bersatunya seorang lelaki dan perempuan yang sah menurut hukum dan agama.

### ***Prosedur Pelayanan***

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangsanga, prosedur di Kantor Urusan Agama (KUA) sudah cukup baik hanya saja kurangnya penginformasian yang jelas kepada masyarakat dan ditambah sikap pegawai yang kurang responsif dan tidak ramah kepada masyarakat.

### ***Waktu Penyelesaian Pelayanan***

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangsanga mengenai waktu penyelesaian pelayanan pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pembuatan buku nikah dan penyerahan buku nikah, akan tetapi jika ada terjadi keterlambatan itu dikarenakan hal-hal teknis seperti mati lampu dan lain sebagainya.

### ***Biaya/Tarif Pelayanan***

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga mengenai biaya/tarif pemberian pelayanan tidak dikenakan pungutan biaya apapun dan jika ada calon pengantin yang menikah di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) juga tidak dikenakan biaya/tarif akan tetapi jika melangsungkan pernikahan di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dan di luar hari kerja terdapat pungutan biaya sebesar Rp. 600.000.

### ***Sarana dan Prasarana Pelayanan***

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangsanga mengenai sarana dan prasarana. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga kurang memadai, yaitu seperti gedung yang terlalu kecil, ruangan pegawai dan ruangan balai nikah yang juga terlalu kecil dan sempit.

### ***Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.***

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA), pegawai Kantor Urusan Agama (KUA), dan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangsanga mengenai faktor penghambat dalam implementasi

pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga terdapat 4 faktor penghambat, yaitu : rendahnya kesadaran masyarakat untuk mencatatkan pernikahannya dikarenakan masih adanya budaya leluhur yang beranggapan bahwa mencatatkan pernikahan itu sesuatu hal yang tidak penting, faktor rendahnya disiplin pegawai yang sering datang terlambat dan tidak ada disaat jam kerja, faktor rendahnya pengawasan dari atasan yaitu Kepala Kantor Urusan Agama seolah acuh apabila ada pegawainya yang tidak disiplin, dan faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti hanya adanya 1 buah komputer yang dipakai bergantian oleh 4 pegawai.

## **PEMBAHASAN**

### ***Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara***

Implementasi pelayanan pencatatan pernikahan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) dalam melayani masyarakat atau calon pengantin mendaftarkan pernikahannya agar termasuk dalam administrasi kependudukan yang akan berdampak kepada kepastian hukum dan status bagi kedua calon pengantin tersebut.

#### ***Prosedur Pelayanan***

Jika melihat hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara baik melalui observasi, wawancara dan dokumen mengenai prosedur pelayanan sudah cukup baik dan mudah untuk dipahami hanya saja dari pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara masih perlu penginformasian yang jelas kepada masyarakat akan tetapi banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam hal pemenuhan persyaratan pernikahan yang cukup banyak. Selain bentuk-bentuk informasi yang diberikan kepada masyarakat, tata cara dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan hal-hal yang penting dalam standar pelayanan publik.

Hendaknya para pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai sikap yang tegas dan ramah dalam menjalankan tugasnya masing-masing agar kepuasan masyarakat akan terpenuhi. Hal ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik menurut Sinambela dkk, (2008:6) yang meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dimana pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) hendaknya bersifat terbuka tentang prosedur pelayanan pengurusan pernikahan dan mengikutsertakan masyarakat dalam memberikan kritik dan saran.

#### ***Waktu Penyelesaian Pelayanan***

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara bahwa ketepatan waktu penyelesaian pembuatan akta nikah yang diberikan oleh pegawai Kantor

Urusan Agama (KUA) sudah tepat waktu akan tetapi terkadang saja tidak tepat waktu dikarenakan banyak hal seperti adanya gangguan teknis pada fasilitas Kantor Urusan Agama (KUA) seperti mati lampu, dan gangguan lainnya seperti calon pengantin yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari waktu yang diberikan yaitu 10 hari sebelum pernikahan.

### ***Biaya/Tarif Pelayanan***

Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 tentang Jenis Tarif Pendapatan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Agama khususnya terkait biaya pencatatan nikah, yaitu adanya pungutan biaya Rp. 600.000 terkait pernikahan di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dan di luar hari kerja. Hal ini dilakukan karena lazimnya praktik pungutan liar dalam pencatatan pernikahan. Petugas pencatat nikah atau penghulu biasa meminta uang kepada keluarga pengantin dengan tarif jauh di atas ketentuan resmi Rp.30.000. Dengan adanya ketentuan tarif pencatatan nikah yang baru, otomatis petugas pencatat tidak boleh lagi meminta atau menerima uang dari mempelai sebab mereka telah mendapat insentif transportasi dan jasa profesi dari masyarakat.

### ***Sarana dan Prasarana***

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, sarana dan prasarana yang ada di Kantor ini sangat kurang memadai itu dibuktikan dengan fasilitas kantor yang sangat minim, di ruangan pegawai hanya ada 1 buah komputer yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada. Itu mengakibatkan pegawai harus bergantian untuk menggunakannya. Selain itu ruangnya pegawai terlalu kecil untuk digunakan oleh 4 pegawai yang hanya berukuran (18 m<sup>2</sup>) jadi ruangan tersebut terlihat sangat sempit dan tidak nyaman untuk ditempati. Selain itu juga ruangan tempat pelaksanaan akad nikah juga sangat kecil, yang berukuran (14 m<sup>2</sup>) sehingga membuat masyarakat atau calon pengantin tidak berminat untuk menikah di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) dan memilih untuk membayar iuran sebesar Rp. 600.000 ribu dan melaksanakan proses akad nikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA). Seharusnya menurut standarisasi dari Kementerian Agama gedung Kantor Urusan Agama (KUA) dengan spesifikasi sebagai berikut : Luas tanah (500 m<sup>2</sup>), luas bangunan (200 m<sup>2</sup>), halaman/area parker (300 m<sup>2</sup>), ruang tamu dan resepsionis (28 m<sup>2</sup>), ruang kepala KUA (14 m<sup>2</sup>), ruang penghulu (17 m<sup>2</sup>), ruang staf (31 m<sup>2</sup>), ruang balai nikah (18 m<sup>2</sup>), musholla (7 m<sup>2</sup>), toilet dan tempat wudhu (9 m<sup>2</sup>), pantry (4 m<sup>2</sup>), ruang penyuluh agama (6,5 m<sup>2</sup>), ruang pengawas pendais (11 m<sup>2</sup>), ruang computer (6,5 m<sup>2</sup>), teras (13 m<sup>2</sup>) dan koridor (16 m<sup>2</sup>).

### ***Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.***

#### ***1. Faktor Kesadaran dari Masyarakat.***

Kesadaran masyarakat untuk mencatatkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama (KUA) masih kurang, ini dikarenakan masih adanya pengaruh nilai-nilai ataupun adat istiadat yang masih dipertahankan masyarakat didasarkan atas pendekatan pemikiran tradisional bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pencatatan pernikahan hanya bersifat fakultatif. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pencatatan pernikahan lebih rendah tingkatannya dari pada nilai-nilai adat-istiadat yang hidup dan berkembang dalam masyarakat, sehingga dapat dikesampingkan.

## **2. Faktor Kedisiplinan Pegawai.**

Dimana dalam hal ini terkadang pegawai tidak disiplin pada saat jam kerja, datang dan pulang kerja sesukanya sendiri dan begitu juga keluar kantor pada saat jam kerja sering terjadi. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan juga hasil wawancara dengan masyarakat bahwa masih ada pegawai yang tidak disiplin terhadap jam kerja. Dimana ketika datang jam kerja terkadang ada yang datang pada pukul 09.00 wita, terlepas itu ada halangan atau tidak seperti hujan atau halangan yang lainnya, sehingga secara tidak langsung menghambat terlaksananya pelayanan publik itu sendiri karena masyarakat terkadang menunggu pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) yang harus mereka temui.

## **3. Faktor Rendahnya Pengawasan dari Pimpinan/Atasan**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) sangat kurang, hal ini terlihat adanya beberapa pegawai yang meninggalkan kantor sebelum jam pulang kantor, selain itu juga ada pegawai yang bercerita mengenai hal-hal di luar kantor dan juga ada pegawai yang duduk-duduk di luar kantor. Kurangnya pengawasan dari pimpinan sangat berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai dan kepada implementasi pelayanan publik. Seorang pemimpin harus berusaha untuk mengarahkan bawahannya agar mempunyai disiplin terhadap waktu, pekerjaan, dan peraturan. Dengan adanya pengawasan secara rutin dari pimpinan tidak menutup kemungkinan bahwa pegawai yang ada di kantor akan selalu mentaati peraturan yang ada dan implementasi pelayanan juga akan berjalan secara optimal dan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Implementasi pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.
  - a. Prosedur dalam pelayanan pencatatan pernikahan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat akan tetapi belum adanya informasi yang jelas kepada masyarakat khususnya calon pengantin yang ingin mengurus pernikahan sehingga banyak calon pengantin yang bingung, ditambah dengan sikap pegawai yang tidak responsif dan tidak ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

- b. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan proses pemberian akta nikah atau buku nikah sudah sesuai dengan perundang-undangan.
  - c. Dalam proses pengurusan pencatatan pernikahan tidak dikenakan biaya apapun dan akad nikah yang dilaksanakan di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) juga tidak dikenakan biaya tetapi jika melaksanakan akad nikah di luar Kantor Urusan Agama (KUA) dan di luar jam kerja dikenakan biaya sebesar Rp.600.000.
  - d. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat kurang seperti gedung yang terlalu kecil dan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer yang hanya ada 1 buah.
2. Faktor Penghambat dalam implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, meliputi : Faktor Kesadaran Masyarakat, Faktor Kedisiplinan Pegawai, Faktor Pengawasan dari Pimpinan, dan Faktor Sarana dan Prasarana yang kurang memadai.

### **Saran**

1. Untuk masyarakat :
  - a. Bagi masyarakat yang kurang memahami/mengerti tentang prosedur dan persyaratan pelayanan serta hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan, tidak perlu malu bertanya jika ada yang tidak diketahui dan dipahami dalam prosedur pelayanan pencatatan pernikahan tersebut.
  - b. Bagi masyarakat atau calon pengantin yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA), hendaknya memberikan kritik atau saran kepada pihak Kantor Urusan Agama (KUA) sehingga pihak Kantor Urusan Agama (KUA) dapat mengetahui kekurangan, kelemahan, serta kebutuhan masyarakat.
2. Untuk Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga :
  - a. Hendaknya persyaratan standar pelayanan yang ada dalam ruang lingkup Kantor Urusan Agama (KUA) diterapkan, seperti layanan tulisan yaitu berupa persyaratan-persyaratan yang dapat ditempel dan dapat dibaca langsung oleh masyarakat seperti poster pentingnya mencatatkan pernikahan.
  - b. Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) seharusnya memberikan adanya transparansi mengenai semua hal yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan pernikahan termasuk biaya akad nikah yang dilangsungkan di dalam maupun di luar Kantor Urusan Agama (KUA).
  - c. Pihak Kantor Urusan Agama (KUA) seharusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa menambah atau mempersulit pelayanan yang ada sehingga masyarakat tidak dipersulit terhadap pelayanan yang ada, dengan demikian kepuasan atau hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dengan mudah diwujudkan.
  - d. Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) seharusnya selalu taat terhadap

peraturan yang berlaku serta disiplin terhadap jam kerja, meskipun tidak ada pihak yang memperhatikan atau mengawasi.

### ***Daftar Pustaka***

#### ***Buku-buku :***

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabet. Bandung.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Mandar Maju. Bandung.
- Sempara Lukman, Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelayanan Prima, Bahan Ajaran Diklat PIM Tingkat III*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia. Malang.
- Winarno, Budi 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Cetakan Kedua. CAPS. Yogyakarta.

#### ***Perundang-undangan :***

- Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945 Amandemen I, II, III, IV. 2002. Penabur Ilmu. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. *New Merah Putih*. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005. tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal. Jakarta.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama. MENAG. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. MENPAN.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 527 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.