

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan membawa dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi dan kualitas serta tujuan organisasi secara keseluruhan. Selain memenuhi kebutuhan pelanggan, layanan ini juga tentang menyediakan layanan publik yang cepat dan akurat. Organisasi publik berkewajiban untuk melaksanakan kewajiban pelayanan publik, dan tingkat pelayanan yang tinggi dapat dilihat dari kelancaran semua kegiatan. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin cepat dan tepat layanan tersebut.

Sebagai pelayan publik, penyelenggara harus mampu mengidentifikasi dan faham akan kebutuhan publik sebagai pengguna layanan. mereka juga perlu menyadari tentang karakter pengguna layanan. Masing-masing pengguna layanan memiliki perbedaan dengan yang lain, sehingga diperlukan cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayaninya.¹

Jujur, berwawasan umat, bertanggung jawab secara moral, bijak, dapat dipercaya, memiliki jiwa pengabdian, mengabdikan untuk umat, zuhud terhadap jabatan, dan mencintai kebenaran adalah sifat-sifat yang harus dimiliki seorang muslim untuk mengurus urusan umat. Allah akan murka kepada seseorang jika diberikan tanggung jawab tetapi tidak melaksanakannya bersesuaian dengan

¹ Rahyunir Rauf, *Pemerintahan Lokal (Daerah), Materi Perkuliahan Pps. Ilmu Pemerintahan* (Riau: Universitas Islam Riau, 2013).

syariat, maka hal tersebut akan menghalanginya mendapat perhatian Allah di hari kiamat Sebagaimana *hadist* Nabi Muhammad SAW:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا

نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ

سَتَرَ عَلَى مُسْلِمٍ سَتَرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ²

“Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat. Barangsiapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan (utang), maka Allah akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat. Siapa yang menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat. Siapa saja yang menolong saudaranya, maka Allah akan menolongnya sebagaimana ia menolong saudaraya.” (HR. Imam Ahmad).

Kantor KUA yang berkedudukan di Kabupaten dan Kota memiliki sejumlah peran penting dalam bidang urusan agama Islam. Selain sebagai pelayanan publik yang esensial, berdasarkan alinea keempat Pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa setiap badan tata usaha negara, korporasi, lembaga mandiri yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik adalah penyelenggara layanan publik.³

Karena beragamnya pelayanan yang ditawarkan, KUA juga dianggap sebagai layanan utama yang diberikan kepada warga oleh agama. Layanan pencatatan nikah merupakan salah satu layanan yang ditawarkan di Kantor Urusan

² Muslim Bin Hijaj Abu Husain AL-Qusiri, *Al Musnad As Shohih AL Mukhtasor* (Berut: Darul Ihyai Turots).

³ Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, 2009.

Agama. Perkawinan merupakan pranata dasar manusia yang dapat dijunjung tinggi dan didorong sesuai dengan norma sosial dan agama melalui pertalian dalam perkawinan.

Pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama juga mendapat dukungan dari pemerintah melalui munculnya SIMKAH. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sebuah layanan aplikasi yang berbasis web. SIMKAH merupakan wujud dari peningkatan mutu pelayanan publik oleh Kementerian Agama melalui Ditjen Bimas Islam sebagai pendamping dalam proses administrasi pencatatan nikah yang dilakukan oleh operator kantor.⁴

Dirjen Bimas Islam kemudian menerbitkan kembali instruksi melalui Surat Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor untuk memaksimalkan pelaksanaan SIMKAH di daerah, khususnya KUA di kecamatan dalam surat edaran Dj. II/514/2014, yaitu Pedoman Teknis Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Umat Islam Pusat dan Daerah. Dirjen Bimas Islam telah berkomitmen untuk menggunakan sistem teknologi untuk melayani umat Islam di bidang pencatatan perkawinan yang sebelumnya dicatat secara tertulis dengan tangan.

Di era baru ini, pemerintah harus melakukan pembangunan dan peningkatan dalam hal pelayanan publik agar masyarakat tidak ragu pada saat melakukan pendaftaran pernikahan. Senada dengan itu, SIMKAH sebagai unit pembantu pemerintah yang berfungsi sebagai pembantu sekaligus pengawas pencatatan perkawinan, akan memudahkan KUA atau PPN untuk melakukan pemeriksaan dan pendataan perkawinan. Selain itu, layanan berbasis sistem informasi ini dapat

⁴ “Kemenag Luncurkan Aplikasi Simkah Web Dan Kartu Nikah,” 2018 <<https://kemenag.go.id/read/kemenag-luncurkan-aplikasi-simkah-web-dan-kartu-nikah-dkxy2>> [Diakses 28 Februari 2023].

mengatasi permasalahan data nikah yang memiliki dokumen rangkap. Akhirnya, pencatatan dan administrasi perkawinan akan berjalan lebih lancar dan efektif.

Data observasi yang penulis lakukan, menunjukkan adanya problematika dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Salah satu dari problem pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah rendahnya kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut. Dari satu problematika yang penulis temukan akan membawa dampak secara langsung maupun tidak langsung baik bagi KUA sebagai pelayan publik maupun masyarakat yang menggunakan layanan publik di KUA. Padahal KUA merupakan wadah pelayanan nikah satu-satunya bagi masyarakat beragama Islam, dengan menyediakan layanan berkualitas yang mematuhi prinsip-prinsip Islam, maka pelayanan KUA harus mampu memuaskan pelanggan dan memproyeksikan citra publik yang positif sehingga sesuai dengan *maqad'idus syar'iyah*.

Relevansi *maqasid syariah* dengan pelayanan nikah yakni sama-sama bertujuan untuk mencapai sebuah *kemaslahatan*, baik *kemaslahatan* di dunia maupun di akhirat tanpa bertentangan dengan aturan-aturan yang dibuat oleh Allah Swt. Dalam maksud lain, tujuan dari prinsip Islam dalam pelayanan nikah adalah mencegah kerusakan dan menarik sebuah *kemaslahatan*.

Setelah KUA Kecamatan Gambut melakukan upaya-upaya dalam bidang administrasi nikah, berdasarkan data yang diperoleh dalam wawancara, penulis mendapatkan informasi bahwa pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut mengaloi peningkatan berkat upaya-upaya yang telah diteapkan. Mengenai upaya dasar yang dilakukan KUA Kecamatan gambut adalah dengan menyediakan informasi pelayanan nikah di tempat yang strategis sehingga masyarakat

mendapatkan informasi yang jelas tentang mekanisme, jangka waktu pelayanan dan biaya pelayanan nikah

Kodisi sebelum KUA Kecamatan Gambut melakukan upaya-upaya pelayanan nikah, seperti tersedianya SIMKAH, tersedianya papan informasi pelayanan nikah dll., kondisi pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut tidak maksimal dan sangat terbatas dalam melayani masyarakat. Bahkan serit ditemukan salah penulisan data administrasi nikah karena masih menggunakan sistem maunual.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memperhatikan permasalahan yang telah disebutkan di atas dengan mengangkat judul pelitian **“Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Gambut kabupaten Banjar”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya peningkatan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap akan manfaat dari hasil penelitian ini sebagai:

Secara teoritis diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap keilmuan di bidang Hukum Keluarga khususnya Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Secara praktis, penelitian ini bertujuan sebagai keterlibatan penulis dalam disiplin ilmu Syariah, khususnya di bidang perkawinan. Diharapkan para profesional hukum, masyarakat umum, dan peneliti lainnya dapat memperoleh manfaat dari temuan penelitian ini dalam memahami kualitas layanan perkawinan dan upaya untuk meningkatkan kualitasnya

E. Definisi Operasional

Penulis berusaha untuk memberikan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghindari kesalahpahaman:

1. Mutu atau bisa disebut kualitas adalah seberapa baik atau buruk sesuatu atau seberapa tinggi atau rendahnya. Mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*Conformance to requirement*), yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik inputnya, prosesnya maupun outputnya. Bagi setiap institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Walaupun demikian, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Mutu dalam penelitian ini merupakan kesesuaian terhadap persyaratan, misalnya kesesuaian antara praktek pelayanan nikah dengan persyaratan dan SOP pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

2. Nikah adalah pengikatan janji perkawinan yang dilakukan oleh laki-laki dan perempuan untuk mengikatkan keduanya dalam ikatan perkawinan menurut agama, hukum, dan sosial.⁵ Dalam penelitian ini, yang penulis maksud adalah pernikahan antara pasangan yang memanfaatkan SIMKAH sebagai sarana pencatatan dan memuat seluruh informasi yang berkaitan dengan syarat-syarat perkawinan yang telah ditetapkan pada saat perkawinan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan review penulis terhadap penelitian sebelumnya, penulis melihat beberapa penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

1. Ayu Satria (2018), Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. Pelayanan publik yang menjadi hal yang sangat penting dan seringkali menjadi tolak ukur kemampuan aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, merupakan hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Dalam prakteknya, penyelenggara pelayanan publik ancapkali kurang sesuai dengan standar pelayanan publik yang termuat dalam Kep Menpan No.63/kep/m.pan/7 /2004, khususnya tentang aturan kenyamanan dimana tempat duduk dianggap kurang nyaman karena ruang yang terlalu sempit dan tidak adanya tempat duduk sehingga banyak orang yang datang tidak *stand by* di ruang tunggu namun berdiri dan, yang mengejutkan, bahkan ada yang tertahan di garasi parkir sepeda motor. Selain itu, lokasi KUA yang dekat dengan tempat sampah dari Pasar Sekip menambah suasana tidak nyaman dan kurang nyaman. Dimana rapi dan bersih, nyaman, dan fasilitas pendukung seperti

⁵ *Ibid*

parkir, toilet, gereja, dan tempat ibadah lainnya harus disediakan pada lingkungan pelayanan.

Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian penulis laksanakan, dimana penelitian yang penulis laksanakan akan menggali upaya peningkatan kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan Gambut berdasarkan permasalahan rendahnya kualitas SDM yang ada di KUA Kecamatan Gambut serta faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut..

2. Selvi Dwi Saputri (2019), *Layanan Publik Kantor Urusan Agama (Kua) Sungkai Utara Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Dengan menggunakan pendekatan metode campuran, penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut berdasarkan permasalahan yang ditemukan terhadap pelayanan publik di KUA Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara bahwa minimnya pelayanan kantor KUA membuat kegiatan pelayanan tidak berjalan lancar, dan rasa aman dan nyaman masyarakat selama proses pelayanan masih rendah. Selain itu, karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap KUA belum menunjukkan kualitas pelayanan maka penelitian ini dilakukan.

Apabila penelitian tersebut atas latar belakang kurang nyamannya masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di KUA Kecamatan Sungkai Utara sehingga ingin menggali bagaimana layanan publik di KUA Kecamatan Sungkai Utara, maka penelitian ini akan menggali bagaimana menggali upaya peningkatan kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan

Gambut berdasarkan permasalahan rendahnya kualitas SDM yang ada di KUA Kecamatan Gambut.

3. Nurkholis Saputra (2021), Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri. Penelitian tersebut atas dasar permasalahan yang ditemukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Kampar Kiri terkait dengan pelayanan publik bahwa terdapat keluhan masyarakat atas ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak KUA yakni adanya keluhan masyarakat tentang diskriminasi dalam pelayanan. Misalnya keluhan tentang nama yang tidak ditulis dengan sesuai di buku nikah atau tanggal, bulan, dan tahun lahir yang tidak ditulis dengan benar di Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Penelitian tersebut memiliki dasar yang berbeda dengan penelitian yang penulis laksanakan. Dimana dalam penulis akan meneliti mengenai menggali upaya peningkatan kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan Gambut berdasarkan permasalahan rendahnya kualitas SDM yang ada di KUA Kecamatan Gambut. Sedangkan penelitian tersebut meneliti pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri terhadap keluhan masyarakat atas ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak KUA yakni adanya keluhan masyarakat tentang diskriminasi dalam pelayanan.

4. Bima Septama Putra (2020), Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Temuan penelitian ini didasarkan pada permasalahan pelayanan pencatatan nikah di KUA Bukit Raya. Di mana pelayanan tidak sesuai dengan undang-undang, khususnya

dalam hal keterlambatan pembagian buku nikah, yang masih terjadi di KUA ini.

Penelitian tersebut jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang penulis laksanakan berdasarkan perbedaan permasalahan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian. Penelitian tersebut berangkat dari permasalahan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang kurang optimal ditandai dengan lambatnya penyerahan buku nikah. Sedangkan penelitian ini berangkat atas permasalahan rendahnya SDM pelayan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

5. Meldawati, (2020). Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Penelitian berdasarkan permasalahan proses pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang lambat dan kurang memuaskan. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan perkawinan di KUA Somba Opu ditinjau dari 5 aspek yakni responsif, jaminan, bukti langsung, keadaan serta empati. Penulis tidak menemukan keserupaan antara penelitian yang penulis laksanakan dengan temuan penelitian terdahulu. Sehingga penelitian ini menjadi penelitian terbaru di bidang pelayanan nikah, dimana penulis akan menggali upaya peningkatan kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan Gambut berdasarkan permasalahan rendahnya kualitas SDM yang ada di KUA Kecamatan Gambut.

G. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab untuk memudahkan memahami isi penelitian ini:

Bab I: Latar belakang masalah, rumusan, tujuan penelitian, arti penting penelitian, definisi operasional, tinjauan literatur, dan sistematika penulisan semuanya termasuk dalam pendahuluan.

Bab II: Landasan Teori: Topik-topik yang dibahas dalam bab ini akan didukung oleh teori-teori yang relevan yang diambil dari karya sastra atau teks yang relevan tentang subjek yang dibahas.

Bab III: Jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data, serta prosedur penelitian merupakan contoh-contoh metode penelitian.

Bagian IV: Masing-masing meliputi pemaparan dan informasi responden, penyajian data, dan analisis data.

Bab V: penutup, yang meliputi saran dan kesimpulan. Penelitian menarik kesimpulan dari temuan analisis dan membuat rekomendasi.