

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan<sup>24</sup> yakni jenis penelitian dimana penulis secara langsung mencari dan mengumpulkan data yang relevan untuk penelitian.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, artinya naskah wawancara serta catatan lapangan dan pribadi yang diambil adalah yang digunakan untuk mengumpulkan data<sup>25</sup>. Data tersebut dimaksudkan untuk menggambarkan masalah yang sedang diteliti oleh penulis.

Kecamatan KUA Gambut di Kabupaten Banjar menjadi lokasi penelitian.

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Kepala Kantor Urusan Agama dan staff KUA Kecamatan Gambut menjadi subyek penelitian ini.
2. Objek penelitian ini adalah upaya peningkatan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

#### **C. Data dan Sumber Data**

1. Data

---

<sup>24</sup> Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusun Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) Hlm. 96.

<sup>25</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998) Hlm. 8.

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka data yang digali meliputi data-data berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya.<sup>26</sup> Untuk mencari dan menemukan informasi secara langsung tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan perkawinan di KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala KUA sebagai informan untuk mendapatkan data primer.
- b. Data sekunder adalah data yang dianggap relevan dengan penelitian ini dapat ditemukan di buku, literatur, jurnal, surat kabar, majalah, dan internet.<sup>27</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek dari mana data itu diperoleh.<sup>28</sup> Penulis menggunakan informasi dari Kepala KUA di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar mengenai pelayanan nikah, serta literatur tentang subjek yang ada, untuk menyusun data penelitian.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tehnik, yaitu:

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2020). Hlm. 133.

<sup>27</sup> *Ibid*, Hlm. 113

<sup>28</sup> Suharsimi Arikunto Hlm. 129.

1. Wawancara, yaitu Penulis melakukan wawancara atau tanya jawab langsung dengan informan untuk mengetahui lebih jauh tentang upaya peningkatan standar pelayanan perkawinan yang diberikan oleh KUA di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.
2. Dokumentasi, yaitu penulis melakukan pencarian, investigasi, dan analisis atas semua materi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Contoh dokumentasi antara lain rekaman audio percakapan antara peneliti dan informan.

#### **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

##### 1. Pengolahan data.

Langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul menjadi pengolahan data setelah data ditambang dan dikumpulkan. Kemudian, dalam menangani informasi tersebut ada beberapa cara yang digunakan oleh pembuatnya, yaitu:

- a. Editing, kegiatan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan sudah lengkap dan sempurna, dan apakah data tersebut dapat menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan.
- b. Deskripsi, langkah-langkah yang ditetapkan untuk langkah selanjutnya adalah deskripsi,<sup>29</sup> yang berarti bahwa semua data mentah yang

---

<sup>29</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm. 168.

dikumpulkan diperhitungkan dan dijelaskan, dan penulis menggunakan bahasa yang tepat untuk menggambarkan hasil wawancara.

## 2. Analisis Data

Setelah semua informasi dikumpulkan, penulis menganalisis informasi menggunakan metode pemeriksaan yang jelas subjektif. Untuk melakukan analisis ini, temuan lapangan yang luas yang terkait dengan teori-teori yang disajikan dalam Bab II dijelaskan dan ditelaah secara mendalam.

## **F. Tahapan Penelitian**

Tahapan-tahapan berikut digunakan oleh penulis penelitian ini untuk mencapai tujuan yang diharapkan:

### a. Pendahuluan

Penulis meninjau masalah untuk mengetahui apa yang diharapkan. Setelah mencoba mendapatkan persetujuan dari dosen pembimbing, tesis dikirim ke bagian Biro Skripsi Fakultas Syariah.

### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dengan metode bertemu langsung dengan narasumber, untuk mendapatkan informasi yang penting yang penulis lakukan dalam tahap ini.

### c. Pengolahan dan Analisis Data

Mengolah data berdasarkan metode penelitian, kemudian dijabarkan dalam hasil penelitian. Kualitatif sebagai metode untuk menganalisis data.

### d. Penyempurnaan

Menyusun hasil penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah UIN Antasari Hal tersebut didiskusikan secara matang dengan Dosen Pembimbing untuk memastikan kesempurnaannya hingga dianggap memuaskan dan layak untuk diajukan sebagai skripsi atau karya ilmiah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil KUA Kecamatan Gambut**

###### **a. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut**

Periode Kesultanan Mataram abad ke-17 (1588-1681), Indonesia sudah memiliki lembaga Kepenghuluan, pada masa itu terjadi pengangkatan seseorang yang diberikan wewenang dibidang kepenghuluan.<sup>30</sup>

Ordonansi yang mengatur lembaga kepenghuluan yaitu:

- 1) *Huwelijk Ordonatie* Stbl. 1929 NO. 348 jo Stbl. 1931 NO.467
- 2) *Vorstenladsche Huwelijk Ordoatie* Stbl. 1933 NO. 98
- 3) *Huwelijks Ordoatie Buetengewesten* Stbl. 1932 NO. 482.

Lembaga tersebut pegawainya mendapat upah dari biaya melangsungkan perkawinan, cerai dan rujuk yang ditampung dalam kas masjid yang lembaganya langsung dipimpin oleh warga.

Periode pendudukan Jepang (1943), didirikan semacam Kantor Urusan Agama bernama "Shumubu" di Jakarta. KH. Hasim Asy'ari, diangkat sebagai Ketua Shumubu wilayah Jawa dan Madura. Kemudian

---

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji* (Jakarta: Depag RI,) Hlm. 12.

beliau menyerahkan pelaksanaan tugas tersebut kepada anaknya K. Wahid Hasyim sampai (Agustus 1945).

Pasca kemerdekaan, Menteri Agama pertama yaitu H. M. Rasjidi menetapkan pernyataan No. 2 tanggal 23 April 1946 yang isinya mendukung semua lembaga dan ditempatkan di Kementerian Agama. Terbitnya KMA NO.517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi KUA kecamatan merupakan perkembangan peraturan sebelumnya yang cukup mendapat perhatian. Dengan peraturan tersebut, KUA memiliki kedudukan di wilayah kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota.

Keberadaan KUA kecamatan sebagai lembaga pemerintahan dapat diakui dengan dalil hukum yang memiliki kekuatan dan KUA memiliki kedudukan dari struktur pemerintahan di tingkat kecamatan.

KUA Kecamatan Gambut berdiri pada tahun 1983, beralamat di Jl. A.Yani KM. 15.700 Desa Gambut, Kecamatan Gambut. Di atas tanah seluas 896 M<sup>2</sup>, dan area parkir seluas 250 M<sup>2</sup>. Dengan status bersertifikat wakaf untuk KUA Gambut, status bangunan dimiliki Kementerian Agama dengan luas 120 M<sup>2</sup>.

Jumlah desa dan kelurahan di Kecamatan Gambut, yaitu:

No	Desa/Kelurahan	Luas Km <sup>2</sup>
1	Gambut	19,74 Km <sup>2</sup>
2	Gambut Barat	7,48 Km <sup>2</sup>
3	Banyu Hirang	7.25 Km <sup>2</sup>
4	Guntung Papuyu	4.48 Km <sup>2</sup>

5	Guntung Ujung	8.42 Km <sup>2</sup>
6	Kayu Bawang	7.77 Km <sup>2</sup>
7	Keladan Baru	2 Km <sup>2</sup>
8	Makmur	9.60 Km <sup>2</sup>
9	Malintang	7.49 Km <sup>2</sup>
10	Malintang Baru	6.35 Km <sup>2</sup>
11	Sungai Kupang	5.45 Km <sup>2</sup>
12	Tambak Sirang Baru	2.70 Km <sup>2</sup>
13	Tambak Sirang Darat	6.27 Km <sup>2</sup>
14	Tambak Sirang Laut	3.75 Km <sup>2</sup>

Batas wilayah Kabupaten Gambut:

Utara	Kecamatan Kertak Hanyar
Selatan	Kecamatan Beruntung Baru
Barat	Kecamatan Aluh-Aluh
Timur	Kota Banjarbaru

**b. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut**

Untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap visi dan misi KUA, maka harus ditetapkan visi dan misi KUA. Visi dan misi kantor Kementerian Agama kabupaten atau kota harus tercakup dalam rumusan Visi dan Misi tersebut di atas.

KUA Kecamatan Gambut memiliki visi sebagai berikut:



***"Terwujudnya warga masyarakat Kecamatan Gambut yang memahami dan mengamalkan ajaran agama Islam dengan baik"***

KUA Kecamatan Gambut memiliki misi sebagai berikut:

- 1) Peningkatan SDM KUA Kec Gambut
- 2) Peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah
- 3) Peningkatan pelayanan keluarga sakinah
- 4) Pemberdayaan Penyuluh Keagamaan dan lembaga keagamaan
- 5) Peningkatan apresiasi masyarakat terhadap pentingnya norma agama dalam kehidupan sehari-hari
- 6) Memberikan layanan konsultasi dan bimbingan tentang manasik haji

Visi dan misi KUA menjadi model pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur. Sehingga pelayanan kepada publik dapat dicapai dengan memuaskan. Selain berdasarkan tanggung jawab yang dituangkan dalam KMA No. 57 Tahun 2001, KMA juga mempertimbangkan KMA No. 373 Tahun 2002 dalam menentukan jenis pelayanan yang diberikan di KUA.

**c. Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut**

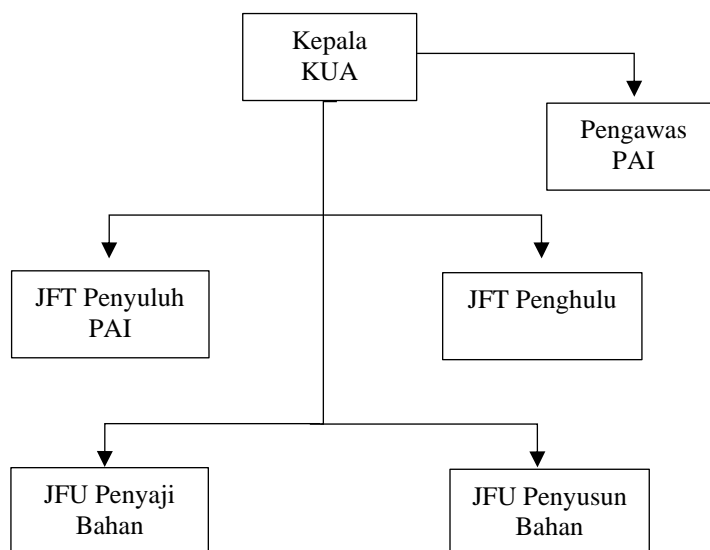
- 1) Bidang Kepenghuluan (Nikah dan Rujuk):
  - a) Melaksanakan, Mengawasi, dan Mendaftarkan Pelayanan Nikah Rujuk;
  - b) Penerbitan Rekomendasi Perkawinan;
  - c) Layanan Legalisasi Foto Copy Kutipan Akta Nikah
  - d) Layanan Duplikat Kutipan Akta Nikah
  - e) Layanan Nikah Rujuk

- f) Penyuluhan dan Bimbingan Nikah Rujuk
- 2) Bidang Tata Usaha dan Rumah Tangga KUA:
- a) Tata Kelola Persuratan
  - b) Tata Kelola Keuangan
  - c) Tata Kelola Kerasipan
  - d) Tata Kelola Laporan
  - e) Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana Prasarana Kantor
- 3) Bidang Keluarga Sakinah :
- a) Memberikan instruksi tentang prosedur BP-4;
  - b) Membuat BP-4 efektif di tingkat kecamatan;
  - c) Melakukan kerjasama untuk menyelenggarakan Kursus Pengantin;
  - d) Memberikan penyuluhan bagi keluarga sakinah.
- 4) Bidang Kemasjidan :
- a) Menetapkan Standarisasi Masjid Ideal;
  - b) Memberikan Layanan Pengukuran dan Kalibrasi Arah Kiblat
  - c) Mengawasi masjid, musholla, dan majlis ta'lim.
- 5) Bidang Pembinaan Syariah :
- a) Jasa Konsultasi Hukum Islam
  - b) Layanan islamisasi dan Pembinaan Muallaf
- 6) Bidang Wakaf :
- a) Layanan Wakaf
  - b) Pemeriksaan dan Penanganan Permohonan Sertifikasi Tanah Wakaf
  - c) Merencanakan kegiatan sosial dan pembinaan nadzir wakaf.

- 7) Bidang Zakat :
  - a) Pembinaan Pengurus Unit Pengumpul Zakat (UPZ)
  - b) Menghimpun dan mengelola data ZIS, Muzakki, dan Mustahiq di Kel./Desa
- 8) Bidang Ibadah Haji dan Umrah :
  - a) Layanan informasi yang berkaitan dengan teknik penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah
  - b) Mengelola informasi data calon jamaah haji se wilayah Kecamatan Gambut
  - c) Layanan manasik haji
- 9) Bidang Ibadah Sosial :
  - a) Rapat Koordinasi dengan Pengurus BP4, MUI, LPTQ, DMI, IPHI, BHR, PHBI dan Lembaga / Ormas Islam lainnya.
  - b) Mengkoordinasikan pembinaan masyarakat baca tulis Al Quran (BTQ) dengan ustadz dan pengurus LPTQ.
  - c) Bekerja sama dengan MUI untuk terselenggaranya kerukunan umat beragama.

#### d. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Gambut

##### 1) Stuktur KUA Gambut



Unit kerja unggulan Kementerian Agama, Kantor Urusan Agama (KUA), bertanggung jawab untuk melaksanakan sebagian tanggung jawab pemerintah di bidang agama, khususnya Islam. Wilayah operasionalnya berada di tingkat kecamatan. Karena Kantor Urusan Agama langsung berinteraksi dengan Masyarakat maka disebut sebagai satuan kerja utama.

Departemen Agama Republik Indonesia didirikan pada tanggal 3 Januari 1946, dan Kantor Urusan Agama yang lebih sering disebut KUA didirikan sepuluh bulan kemudian, pada tanggal 21 November 1946. No. berkaitan dengan pencatatan perkawinan. Karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, khususnya yang membutuhkan pelayanan terkait Keagamaan, maka KUA memiliki peran yang krusial dan strategis.

## 2) Posisi Pegawai Struktural dan Non struktural.

Kepala KUA merupakan satu-satunya pejabat di KUA yang memiliki jabatan struktural. Sedangkan staff yang lain merupakan pelaksana atau menjabat sebagai jabatan non-stuktural

Jabatan NON Struktural tersebut ialah:

- a) Wakil PPN
- b) Pengadministrasian umum
- c) Pengadministrasian Keuangan
- d) Pengadministrasian Kemesjida

## 2. Penyajian Data

### a. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

Dilakukan wawancara dengan Bapak Zulkipli, HS,S.Ag, MM (48 tahun) selaku Kepala KUA Kecamatan Gambut yang beralamatkan di Jl. Pematang Panjang Km. 3,500 Rt.03 Kelurahan Gambut. Wawancara dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut berkaitan dengan pelayanan nikah di KUA Wilayah Gambut.

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.

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 mengalaih 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.

Informasi pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut terletak di posisi yang cukup strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat yakni di ruang tunggu KUA Kecamatan Gambut. Tak hanya informasi pelayanan nikah saja, informasi mengenai tata tertib wali nikah sebagai syarat pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut juga disediakan secara jelas dan menggunakan design yang menarik.

Informasi mengenai mekanisme pelayanan nikah juga telah KUA Gambut sediakan dalam bentuk bagan penjelasan yang disusun secara rapi dan sistematis sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

Prosedur pelayanan nikah mengenai jangka waktu pelaksanaan dan tarif pelayanan di KUA Kecamatan Gambut juga telah tersedia dalam bentuk papan informasi. Dalam papan informasi tersebut juga tertera alamat website kemenang serta mesia sosial facebook dan twiter Dirjen Bimas Islam Republik Indonesia.

Meskipun KUA Kecamatan Gambut telah menyediakan informasi pelayanan nikah secara jelas dan lengkap, SDM di KUA Gambut juga mengupayakan memberikan informasi secara lisan atau langsung apabila masyarakat belum memahami alur pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan SDM KUA gambut ibu Mariatul Qibtiah yang menjabat sebagai staff JFU di KUA Kecamatan Gambut yang menyatakan bahwa penjelasan berulang secara lisan mengenai mekanisme dan infoemasi pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut selalu dijalankan meskipun di KUA Kecamatan Gambut telah tersedia infoemasi pelayanan nikah.<sup>31</sup>

Berdasarkan data wawancara yang diperoleh dari KUA Kecamatan Gambut dan juga pernyataan dari staff KUA Kecamatan Gambut, publikasi pelayanan nikah belum dilaksanakan di KUA Gambut, dimana KUA Gambut belum menyebarluaskan dan mempublikasikan informasi pelayanan nikah secara offline melalui sosialisasi maupun secara online melalui sosial media.

Sebagai pelayan publik, KUA Kecamatan Gambut belum menyediakan layanan evaluasi kinerja pelayanan secara maksimal. KUA Kecamatan Gambut hanya menyediakan layanan evaluasi kerja berupa kotak pengaduan saja. Pengaduan di KUA Kecamatan Gambut bersifat manual dan tidak tersedia secara elektronik.

Kepala KUA di Kecamatan Gambut juga diwawancarai tentang beberapa inisiatif untuk meningkatkan standar pelayanan perkawinan yang

---

<sup>31</sup> Wawancara Bersama Ibu Mariatul Qibtiah Kecamatan Gambut, Rsbu 15 Maret 2023

diberikan oleh KUA. Pernyataan Kepala KUA mengenai pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut telah diupayakan. Upaya peningkatan mutu pelayanan nikah yang ada di KUA Gambut dilakukan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut, mulai dari staff, kepala KUA bahkan pemerintah pun ikut andil dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah dengan semaksimal mungkin.

Bapak Zulkifli sebagai kepala KUA mengupayakan peningkatan mutu pelayanan nikah dari staff KUA dengan cara mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan dan pelatihan di bidang pelayanan nikah. Hal tersebut merupakan upaya dasar bagi KUA sebagai instansi pelayan nikah satu-satunya bagi masyarakat muslim di Kecamatan Gambut.

Hal tersebut juga didasarkan atas data pendukung yang penulis peroleh dari hasil wawancara kepada staff KUA Kecamatan Gambut Mariatul Qibtiah yang menjabat sebagai staff JFU KUA Kecamatan Gambut, menyatakan bahwa beberapa staff KUA Kecamatan Gambut telah mengikuti pelatihan pelayanan publik. Staff yang mengikuti pelayanan publik adalah penghulu serta seluruh staff KUA.<sup>32</sup>

Berdasarkan data yang penulis peroleh, SDM di KUA Kecamatan Gambut terdiri dari 7 orang yang mana terbagi kedalam tiga pembagian. Penyuluh agama yang merangkap menjadi penghulu, Penghulu yang merangkap menjadi Kepala KUA, Penghulu yang merangkap menjadi operator SIMKAH.

---

<sup>32</sup> Wawancara Dengan Staff KUA Kecamatan Gambut Ibu Mariatul Qibtiah, 15 Maret 2023



Tak hanya SDM KUA yang berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut, Kepala KUA sebagai pimpinan, juga melakukan upaya tersendiri guna meningkatkan mutu pelayanan di KUA Kecamatan gambut dengan *studi banding* di beberapa KUA lain. Dengan melaksanakan kegiatan tersebut, sebagai pimpinan, Kepala KUA bisa mengevaluasi dan meniru layanan nikah di beberapa KUA yang lebih maju sehingga bisa meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

Pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik bagi masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk menjamin kesejahteraan masyarakat, juga meningkatkan mutu pelayanan nikah dengan meluncurkan aplikasi berbasis informasi dan teknologi. Aplikasi berbasis web tersebut merupakan salah satu terobosan Dirjen Bimas Islam di bidang pelayanan nikah untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah yang dilayani oleh Kantor Urusan Agama di Seluruh Indonesia. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) menjadi salah satu bukti dari pemerintah untuk berupaya meningkatkan mutu kualitas layanan nikah.

Bapak Zulkifli sebagai Kepala KUA Kecamatan Gambut menyatakan bahwa KUA Kecamatan Gambut merupakan KUA yang tercepat menggunakan SIMKAH se-Provinsi Kalimantan Selatan. Kepala KUA menjelaskan bahwa jika dinilai, upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan nikah di KUA sudah cukup membantu. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh salah satu staff KUA

Kecamatan Gambut yang menyatakan bahwa kehadiran SIMKAH sangat membantu dan mempermudah pekerjaan staff KUA. Pekerjaan menjadi lebih cepat karena data di Input secara online. Staff KUA juga menyatakan bahwa SIMKAH dapat meminimalisir pemalsuan identitas calon pengantin, karena data yang di *input* sudah sesuai dengan data di instansi lain yang berhubungan.

SIMKAH tidak hanya mempermudah staff KUA sebagai pelayan nikah saja, namun juga mempermudah masyarakat sebagai pengguna layanan nikah. Dimana akses SIMKAH bisa digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan nikah secara online dan cepat.

Kantor Urusan Agama pun juga melakukan upaya bersama dalam rangka peningkatan pelayanan nikah dengan mengadakan rapat bulanan terhadap kritik dan saran masyarakat. Rapat bulanan juga dilakukan untuk mencari solusi aytas persoalan-persoalan internal kantor. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik antar anggota KUA serta pemecahan segala permasalahan melalui musyawarah, Kepala KUA berharap agar dapat membawa dampak positif bagi pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

b. Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

Wawancara juga dilakukan berkaitan dengan faktor penghambat dan pendukung pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Zulkifli selaku kepala KUA Kecamatan Gambut menyatakan bahwa faktor utama

pendukung peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah SDM yang memiliki kualitas yang baik, dimana SDM lah yang melayani langsung masyarakat.

Sebagaimana data pendukung yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa SDM di KUA Ibu Rusdiana yang menjabat sebagai staff JFU di KUA Kecamatan Gambut bahwasanya dari 7 SDM yang menjabat di KUA Kecamatan Gambut hanya ada satu staff yang memiliki kompetensi dalam menjalankan aplikasi SIMKAH. Dari ke 7 SDM yang ada di KUA Kecamatan Gambut, hanya satu SDM yang memiliki kompetensi dalam mengaplikasikan layanan SIMKAH dalam pelayanan nikah. Beliau adalah Penghulu yang kemudian merangkap menjadi operator SIMKAH Bapak Nazar Abdullah S.Sos.S.<sup>33</sup>

Dengan demikian, faktor penghambat mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut juga bisa terletak pada kualitas SDM KUA. Kepala KUA Kecamatan Gambut menjelaskan bahwa salah satu faktor penghambat peningkatan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut karena usia SDM di KUA yang sudah di usia senja, sehingga SDM KUA lebih sulit untuk melayani masyarakat dengan sistem berbasis IT.

Data pendukung yang penulis dapatkan, mendukung pernyataan dari kepala KUA Kecamatan Gambut bahwasanya hanya ada satu staff yang memiliki kemampuan mengoperasikan SIMKAH di KUA Kecamatan Gambut.

---

<sup>33</sup> Wawancara Dengan Staff KUA Kecamatan Gambut Ibu Rusdiana, 15 Maret 2023

Berkaitan dengan pelayanan nikah, penulis juga menggali informasi mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di KUA Kecamatan Gambut ini. Bahwasanya sarana dan prasarana yang ada di KUA Kecamatan Gambut kurang memadai. Dimana tidak semua SDM memiliki alat pendukung pelayanan seperti laptop dan printer. Sarana didapatkan oleh seluruh SDM di KUA Kecamatan Gambut hanya dimiliki di beberapa SDM saja.

## **B. Pembahasan**

Setelah dilakukan penyajian, maka informasi yang ada dianalisis lebih dalam sehingga membuat pembahasan yang lebih dalam untuk memaknai hasil penelitian sebagai berikut:

### **1. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar**

Setelah dilakukan penyajian, maka informasi yang ada dianalisis lebih dalam sehingga membuat pembahasan yang lebih dalam untuk memaknai hasil penelitian tentang upaya peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Adapun upaya peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah sebagai berikut:

#### **a. Memenuhi standar pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut**

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut sudah hampir memenuhi standar. Dimana komponen wajib standar pelayanan publik di KUA khususnya pelayanan nikah hampir terpenuhi dengan berpacu pada Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pada suatu unit pelayan

publik, harus memenuhi komponen-komponen seperti layanan informasi pelayanan nikah, mekanisme dan prosedur pelayanan nikah, informasi biaya/tarif pelayanan nikah, jangka waktu pelayanan nikah, serta sarana dan prasarana.

Penulis menilai bahwa sebagai unit pelayanan publik khususnya pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut hampir memenuhi standar sebagai pemberi layanan publik khususnya yang memberi pelayanan nikah satu-satunya. Dimana yang tersedia di KUA Kecamatan Gambut hanya sebatas informasi pelayanan, prosedur mekanisme pelayanan, biaya, jangka waktu pelayanan nikah ditempatkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut di tempat yang strategis. Namun, KUA Kecamatan Gambut belum memenuhi beberapa komponen yang menurut penulis cukup berperan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yakni mempublikasikan produk layanan yang tersedia di KUA Kecamatan Gambut misalnya.

Memang secara offline, KUA Gambut telah mempublikasikan aneka produk layanan dengan menempelkan papan informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut. Namun menurut penulis sistem publikasi yang digunakan oleh KUA Kecamatan Gambut belum maksimal, karena mengingat sekarang masyarakat hidup di zaman serba moderen dan bisa mendapatkan informasi apapun dengan mudah melalui gadget, maka penulis menilai bahwa publikasi produk layanan KUA Kecamatan Gambut tidak cukup secara manual saja.

Sebagaimana data yang diperoleh bahwasanya KUA Kecamatan Gambut hanya menyediakan papan informasi pelayanan nikah di Kantor saja,

artinya masyarakat hanya bisa mengakses dan mengetahui informasi layanan publik di KUA khususnya layanan nikah dengan waktu terbatas yakni pada jam kerja saja. Hal ini juga yang akan menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut karena akan terjadi penghambat masyarakat dalam menerima layanan. Misalnya ada masyarakat yang tinggal lumayana jauh dari KUA Kecamatan Gambut, masyarakat tersebut tidak mengetahui apa saja persyaratan yang akan digunakan untuk mendapatkan layanan nikah, maka karena KUA Kecamatan Gambut tidak menyediakan akses informasi secara online, masyarakat harus langsung datang ke KUA Kecamatan untuk melihat informasi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan nikah.

- b. Memenuhi sarana evaluasi kinerja pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut dengan tersedianya kotak pengaduan

Komponen yang juga telah dipenuhi Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut adalah kotak pengaduan masyarakat terhadap pengguna jasa sebagai evaluasi kinerja pelayanan nikah. Hal tersebut telah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dimana sebuah unit penyelenggara layanan publik diharuskan menyediakan layanan pengaduan masyarakat. Komponen tersebut menjadi komponen dasar dan kewajiban untuk setiap unit penyelenggara publik. Sebagaimana data yang penulis dapatkan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut telah melengkapi layanan pengaduan masyarakat dengan mekanisme dan pengelolaan yang baik. Dimana setiap aduan dari masyarakat akan ditampung kemudian diselesaikan melalui rapat internal Kantor Urusan Agama

Kecamatan Gambut setiap bulannya yang langsung dipimpin oleh Kepala KUA Kecamatan Gambut.

Pengawasan eksternal oleh masyarakat yang diwujudkan melalui kotak pengaduan menjadi salah satu upaya KUA kecamatan Gambut dalam meningkatkan pelayanan nikah. Feedback yang diberikan oleh masyarakat akan menjadi evaluasi bagi KUA Kecamatan Gambut dalam meningkatkan kualitas pelayanan nikah. Meskipun di KUA Kecamatan Gambut belum tersedia layanan pengaduan berbasis elektronik, namun dengan tersedianya kotak pengaduan penulis rasa itu juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

Dengan disediakannya layanan pengaduan, menjadikan masyarakat sebagai penerima layanan publik ikut serta menjadi faktor pendukung pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut dengan wujud kontribusinya melalui layanan pengaduan. Secara langsung, masyarakat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penerima. Dengan kata lain, masyarakat ada dalam pelayanan karena dalam konteks kemasyarakatan, pelayanan publik bersumber dari masyarakat (publik), dengan penciptaan kesejahteraan pelayanan publik yang utuh menjadi fokus utama. Oleh karena itu, masyarakat dapat memberikan dampak bagi perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif jika dilihat dari sudut pandang tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik memerlukan dukungan masyarakat.

Mekanisme layanan pengaduan masyarakat yang cukup baik menjadi upaya KUA Kecamatan Gambut untuk meningkatkan mutu layanan publik

khususnya layanan nikah. Namun penulis menilai bahwa layanan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang tersedia di KUA Kecamatan Gambut kurang optimal. Hal tersebut karena pada masa ini, masyarakat lebih condong mengadukan permasalahan pelayanan publik bukan kepada unit secara langsung, tapi disebarluaskan melalui media sosial yang akhirnya aduan masyarakat tersebut tidak sampai kepada unit yang tepat dan menjadi pandangan negatif untuk unit yang diadukan.

Penulis menilai bahwa layanan pengaduan atau penilaian sebaiknya disediakan secara elektronik di Kantor Urusan Agama Gambut dengan memasukkan identitas pengadu. Hal tersebut akan sangat mendukung upaya Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut dalam mengevaluasi kinerja layanannya, karena evaluasi dilakukan pada tempat yang tepat dan tidak bisa dimanipulasi dalam bentuk apapun.

c. Penguatan kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut melalui pelatihan

Berdasarkan data yang penulis peroleh, KUA Kecamatan Gambut juga telah mengupayakan beberapa langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan nikah. Adapun upaya yang dilakukan oleh KUA kecamatan Gambut untuk meningkatkan mutu pelayanan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia atau SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik. SDM di kantor urusan agama kecamatan Gambut diupayakan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitasnya sebagai pelayan publik khususnya pelayanan nikah dengan cara mengikuti pelatihan yang berhubungan



dengan pelayanan publik. Hal ini menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Gambut untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah, karena SDM lah yang akan berhubungan langsung dan memberikan pelayanan pertama bagi publik.

Sebagaimana data yang penulis dapatkan, SDM di KUA Kecamatan Gambut telah mendapatkan beberapa pelatihan pelayanan publik khususnya pelayanan nikah berbasis web. Dalam organisasi pelayanan publik, SDM akan menjadi aset yang dapat menghasilkan pekerjaan publik yang baik, sehingga menumbuhkan citra publik yang positif. Sumber daya manusia yang profesional yang berpengetahuan dan terampil akan memiliki keunggulan kompetitif dalam administrasi publik, dan masyarakat akan puas dan dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan dan haknya.

d. Meningkatkan kinerja sistem dan metode pelayanan nikah dengan pengaplikasian SIMKAH

Upaya pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut tidak hanya dari sisi SDM saja, KUA Kecamatan Gambut juga melakukan upaya dalam bidang kinerja sistem dan metode pelayanan publik khususnya pelayanan nikah. Kinerja sistem pelayanan nikah yang biasa disebut simkah yang merupakan hasil kerjasama antara Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri.

Implementasi prinsip keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik juga dapat dibantu dengan penggunaan TI. Dalam hal ini, Kantor Urusan Agama Kabupaten Gambut mengimplementasikan SIMKAH, inovasi pengembangan layanan pernikahan Kementerian Agama, untuk mengoptimalkan TI dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pernikahan.

Upaya KUA Kecamatan Gambut dalam meningkatkan kinerja sistem pelayanan nikah dibuktikan dengan bukti data lapangan yang menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Gambut telah mengimplementasikan SIMKAH sejak tahun 2019. Hingga pada penelitian ini dilaksanakan, KUA Kecamatan Gambut telah mengimplementasikan simkah secara baik.

Adanya aplikasi pelayanan nikah berbasis web ini untuk menampung data-data calon pengantin yang akan menikah dari mulai pendaftaran sampai akad nikah dilangsungkan. Hal ini menjadi upaya aparat pemerintah dalam berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik, karena pemerintah berfungsi dalam praktik untuk memberikan layanan.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) menjadi garda terdepan dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. SIMKAH merupakan solusi bagi pelayanan nikah yang sebelumnya dilaksanakan secara manual dan memiliki berbagai macam resiko kesalahan baik dalam penulisan ataupun manipulasi data. Dengan diterapkannya SIMKAH maka kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut menjadi lebih baik.

Dengan diterapkannya SIMKAH di KUA Kecamatan Gambut sebagai wujud optimalisasi kinerja sistem dan metode pelayanan publik, maka SIMKAH menjadikan pelayanan publik khususnya pelayanan nikah berjalan dengan baik. Dalam hal ini, sistem tersebut tidak bisa dipisahkan dan saling bergantung, saling mempengaruhi, dan saling terkait. Hal tersebut yang menjadi faktor pendukung peningkatan pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut.

## **2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar**

Dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah, KUA Kecamatan Gambut diiringi oleh beberapa faktor pendukung dan juga faktor penghambat. Adapun faktor pendukung pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah sebagai berikut:

### **a. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan**

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 pasal 5 ayat (2) merupakan aturan hukum pencatatan nikah di KUA seluruh Indonesia. Seiring berkembangnya inovasi dalam pelayanan nikah, Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam mengeluarkan sebuah aturan hukum baru mengenai pelayanan nikah khususnya pencatatan perkawinan melalui instruksi Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama.

Penulis menilai bahwa aturan hukum yang telah dilayangkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam yang membawahi langsung unit pelayanan nikah KUA seluruh Indonesia, menjadi faktor pendukung peningkatan pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan karena syarat terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagai aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Dengan aturan hukum yang jelas sebagai pedoman, maka pelaksanaan wewenang, yang diikuti dengan pemenuhan hak, tugas, dan tanggung jawab SDM sebagai pelayan publik bisa dijalankan secara baik.

### **b. Faktor sarana dan prasarana**

Sumber daya atau fasilitas pelayanan publik menjadi faktor pendukung pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut. Tujuan pelayanan publik tidak dapat berjalan efektif atau sesuai dengan harapan jika syarat tersebut tidak terpenuhi. Data yang penulis dapatkan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut sudah tersedia meskipun belum secara sempurna terpenuhi. Sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Gambut telah memenuhi standar minimal pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut melalui data lapangan yang penulis dapatkan bahwasanya di KUA Kecamatan Gambut telah melakukan pelayanan nikah melalui SIMKAH dengan beberapa sarana dan prasarana yang tersedia seperti komputer, printer dan layanan internet yang memadai.

c. Tersedianya tenaga SDM pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut

Kinerja pelayanan publik ditentukan oleh berkualitas atau tidaknya sumber daya manusia yang tersedia. Hal tersebut disebabkan karena sumber daya manusia yang menjadi pelayan pertama bagi masyarakat untuk memperoleh haknya. Sehingga sumber daya manusia yang cukup akan menjadi faktor pendukung peningkatan kualitas layanan nikah di KUA kecamatan Gambut.

Diantara faktor yang menjadi penghambat peningkatan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gambut adalah sebagai berikut:

a. Kurangnya sumber daya manusia sebagai pelayan administrasi nikah di KUA Kecamatan Gambut

Agar suatu unit pelayan publik berhasil melaksanakan pekerjaan yang telah direncanakan, maka hal yang patut diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang sebagai pelayan publik. Sumber daya manusia di KUA khususnya haruslah memiliki kualitas yang cukup. Karena, kualitas sumber daya manusia akan menjadi faktor yang berpotensi untuk meningkatkan pelayanan publik. Kurangnya sumber daya manusia di Kantor Urusan Agama kecamatan Gambut khususnya yang melayani administrasi pernikahan menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut.

Menurut pendapat penulis, SDM di KUA Kecamatan Gambut belum mencukupi untuk melaksanakan pelayanan nikah. Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwasanya yang melayani administrasi pernikahan hanya satu orang yang juga menjabat sebagai penghulu. Sedangkan staff yang lain tidak memiliki kemampuan dalam melayani pernikahan yang berbasis IT.

Artinya di KUA Kecamatan Gambut belum ada SDM yang khusus melayani administrasi di bidang pelayanan nikah. Padahal masyarakat membutuhkan KUA Kecamatan Gambut sebagai satu-satunya pelayan nikah bagi umat muslim.

b. Kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai di KUA Kecamatan Gambut

SDM yang sudah lanjut usia menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Basis pelayanan nikah yang mengalami peralihan, menjadi kendala bagi SDM untuk melayani masyarakat di bidang pernikahan khususnya. SDM yang sudah lanjut usia meskipun sudah mendapatkan pelatihan mengenai pelayanan nikah berbasis IT, tetap saja masih

belum bisa secara maksimal memahami dan mengaplikasikan untuk melayani masyarakat di bidang pernikahan.

SDM di KUA Kecamatan Gambut kurang menyadari akan tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab mereka. Sebagaimana data yang penulis dapatkan bahwa Kepala KUA Kecamatan Gambut menyatakan bahwa SDM KUA Kecamatan Gambut kurang tertarik dalam mendalami sistem pelayanan nikah melalui aplikasi SIMKAH. Bagaimanapun pengaruh yang diberikan oleh kepala KUA, tidak akan berpengaruh kepada SDM yang bersangkutan apabila SDM di KUA Kecamatan Gambut tidak menyadari akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik khususnya pelayan nikah.

Data yang diperoleh dari staff KUA menunjukkan fakta bahwa di KUA Kecamatan Gambut hanya ada 1 staff yang bisa mengoperasikan aplikasi SIMKAH. Di KUA Kecamatan Gambut terdapat 7 staff administrasi, namun pada faktanya kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut kurang memadai. Artinya di KUA Kecamatan Gambut hanya ada 1 SDM yang melayani administrasi pelayanan nikah.

Rendahnya kualitas SDM menjadi faktor penghambat peningkatan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. SDM di KUA Kecamatan Gambut tidak memiliki kualitas yang baik disebabkan faktor usia yang sudah lanjut. Hal tersebut disebabkan akan kurangnya kesadaran akan tanggung jawab SDM dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut akan membawa dampak secara langsung sebagai penghambat pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut yakni mekanisme kerja tidak berfungsi sebagaimana mestinya karena sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada tidak memadai.

c. Fasilitas dan prasarana

Sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Gambut menjadi faktor penghambat pelayanan nikah, dimana tidak seluruh staff mendapatkan fasilitas berupa laptop dan printer untuk pelayanan masyarakat. Terpenuhinya sarana dan prasarana juga menjadi kebutuhan utama dalam pelayanan nikah. Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan nikah melalui pembangunan harus didukung oleh perencanaan atau pengajuan anggaran yang tepat. Dukungan anggaran yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan nikah.