

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

a. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah 1 dari 17 Kantor Urusan Agama yang ada di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Pada mulanya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur merupakan Kantor Urusan Agama pemekaran dari Kecamatan Kapuas Kuala dan didasari dengan keputusan Menteri Agama Nomor 10 tahun 2015 mengenai pembentukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tahun 2015.

Gedung Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada awal mulanya berupa bangunan semi permanen dan pada saat ini telah dibangun kembali di atas tanah bersertifikat milik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dengan luas Tanah 1.407 m² yang diperuntukkan untuk gedung balai nikah dan manasik haji Kecamatan Tamban Catur pada tahun 2017 dengan nilai proyek Rp1.161.185.000 dari dana SBSN.

Adapun pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur berjumlah 12 orang yang terdiri dari 3 PNS serta 9 Honorer.

Secara geografis Kecamatan Tamban Catur mempunyai luas wilayah 15.526,21 HA² dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Kapuas Kuala

Sebelah Timur : Kecamatan Warnasari Batola

Sebelah Selatan : Kecamatan Kapuas Kuala

Sebelah Barat : Kecamatan Bataguh

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur berjarak tempuh dengan kantor kementerian agama kabupaten kapuas ±47 KM, sedangkan dengan kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah di Palangkaraya ±182 KM.

Adapun profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Nama : Kantor Urusan Agama

Kepala KUA : Herry Muliadi, S.HI, M.HI

Tahun berdiri : 2015

Alamat : Jalan Inpres RT.4 RW.1 Desa Tamban Baru

Mekar

Kecamatan : Kecamatan Tamban Catur

Kabupaten : Kapuas

Provinsi : Kalimantan Tengah

Nomor telepon : 0822 5635 5916

Kode pos : 73582

b. Dasar Hukum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Adapun yang menjadi dasar hukum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat telah terlulis dalam Peraturan Menteri Agama No.34 tahun 2016, yang mana memuat tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama yaitu:

- 1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
- 2) Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
- 3) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan
- 4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- 5) Pelayanan bimbingan kemasjidan
- 6) Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah
- 7) Pelayanan bimbingan dan penerangan Agama islam

- 8) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- 9) Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggan KUA Kecamatan
- 10) Layanan bimbingan manasik haji bagi jemaah reguler

c. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Visi:

“Terwujudnya Masyarakat Madani Yang Sakinah Dan Berakhlakul Karimah”

Misi:

- 1) Optimalisasi kualitas pelayanan nikah dan rujuk
- 2) Memudahkan akses informasi dan layanan berbasis teknologi
- 3) Meningkatkan kualitas di bidang kepenghuluan keluarga sakinah, kemitraan umat produk halal, ibadah sosial dan hisab ruyat
- 4) Meningkatkan pelayanan informasi di bidang haji dan umrah, wakaf, kemasjidan dan ZIS.
- 5) Meningkatkan koordinasi antar sektoral dan lintas sektoral

d. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

- 1) Kepala Kua : Herry Muliadi, S.HI, M.HI
- 2) Penyuluh : Sumali

- 3) Pengawas Guru Madrasah : M. Ilmi, M.Pd.I
Ali Sadikin, S.Pd
 - 4) Staf Pembantu Umum : M. Al-Bushiri, S.Pd.I
 - 5) Staf Administrasi Keuangan : Siti Hadijah, S.Pd.I
 - 6) Staf Pengolahan Data : Kartinah, S.Pd
 - 7) Staf Pembantu Administrasi NCTR: Muhammad Noor, S.HI
 - 8) Staf Urusan Haji Dan Wakaf: Hj. Satikah
 - 9) Staf Urusan Kemasjidan : Sa'dillah
 - 10) Staf Urusan Kepenghuluan : Rusdiyanto
 - 11) Staf Urusan Keluarga Sakinah Dan ZIS: Solehah
- e. Jam Kerja Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Berikut ini adalah jam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur:

Senin – Kamis: 07.30 WIB - 16.00 WIB

Istirahat : 12.00 WIB - 13.00 WIB

Jum'at : 07.30 WIB - 16.30 WIB

Istirahat : 11.00 WIB-13.00 WIB

f. Fasilitas dan perlengkapan layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Fasilitas merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pelayanan demi menunjang rasa nyaman dan aman pada saat berlangsungnya kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tam ban Catur termasuk pelayanan pernikahan. Adanya fasilitas yang lengkap mampu membantu petugas Kantor Urusan Agama menyelesaikan tugas dengan lebih mudah. Kebebasan diberikan kepada setiap Kantor Urusan Agama dalam hal mendekorasi ruang aula yang dijadikan tempat dilangsungkannya akad nikah. Adapun fasilitas dan perlengkapan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur sebagai berikut:

TABEL 4.1 Fasilitas dan Perlengkapan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

No	Fasilitas/Perlengkapan	Jumlah
1	Ruang kepala KUA	1 buah
2	Ruang tata usaha	1 buah
3	Ruang pengawas madrasah	1 buah
4	Balai nikah	1 buah
5	Ruang arsip	1 buah
6	Ruang BP4	1 buah
7	Mushola	1 buah
8	Toilet	2 buah
9	Kursi tunggu	2 set
10	Latar dekorasi	1 buah
11	Meja akad	1 buah
12	Alquran	2 buah
13	Sofa	1 set
14	Pencetak buku nikah	1 buah
15	printer	2 buah
16	komputer	3 buah

Lanjutan Tabel 4.1

No	Fasilitas/Perlengkapan	Jumlah
17	Kipas angin	4 buah
18	Papan informasi	1 buah

Sumber data: Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tahun 2023

- g. Desa yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

TABEL 4.2 Desa yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

No	Desa	Jumlah penduduk	Agama				
			Islam	Protestan	Katolik	Hindu	Budha
1.	Tamban Baru Mekar	1.413	1.413				
2.	Tamban Baru Tengah	2.052	2.052				
3.	Tamban Baru Timur	1.361	1.361				
4.	Tamban Makmur	972	972				
5.	Tamban Jaya	926	926				
6.	Bandar Mekar	1.926	1.926				
7.	Bandar Raya	1.742	1.742				
8.	Sidomulyo	1.111	1.111				
9.	Sidorejo	1.506	1.199	32	86	189	
10.	Warnasari	1.858	1.605	44	73	129	7
	Jumlah	14.867	14.296	76	159	318	7

Sumber data: Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tahun 2023

2. Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti tertanggal 22 Desember 2022 sampai 22 Januari 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, berikut data mengenai

Fungsi Manajemen Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

1) Fungsi Perencanaan (*planning*)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti laksanakan kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Herry Mulyadi, S.HI, M.HI pada tanggal 23 Desember 2023, beliau menjelaskan bahwa dalam perencanaan kegiatan pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur perlu memastikan terlebih dahulu apakah berkas-berkas yang diperlukan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan nikah telah terpenuhi, adapun berkas-berkas itu adalah:

- a) Foto copy KTP kedua calon mempelai
- b) Foto copy KTP orang tua
- c) Foto copy kartu keluarga kedua calon mempelai
- d) Foto copy ijazah terakhir serta akta kelahiran
- e) Pengantar dari lurah (surat keterangan menikah, surat keterangan asal-usul, surat keterangan tentang orang tua)
- f) Surat persetujuan mempelai
- g) Surat pernyataan jejak/gadis, atau duda/janda, dilengkapi dengan materai
- h) Pas foto gandeng background biru 4x6 = 3 lembar 3x6 = 2 lembar dan 2x6 = 2 lembar

- i) Surat dispensasi dari pengadilan agama bagi calon suami istri yang berusia di bawah 19 tahun.

Selanjutnya beliau juga memaparkan bahwa hal yang perlu disiapkan ialah penentuan tanggal pelaksanaan serta waktu pelaksanaan, pegawai-pegawai yang bertugas, serta mempersiapkan tempat pelaksanaan pelayanan nikah yakni ruang balai nikah serta ruang Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4).⁵⁰

Adapun yang merencanakan kegiatan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur ialah kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur serta Staf Administrasi Nikah Talak Rujuk Cerai (NTCR) dan pegawai yang lainnya. Selain itu masyarakat juga dilibatkan dalam penentuan tanggal dan waktu pelaksanaan dengan ketentuan minimal 10 hari kerja sejak berkas dimasukkan. Perencanaan pelayanan nikah dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Hery Mulyadi, S. H, M. H. I yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Yang terlibat dalam perencanaan pelayanan nikah itu saya selaku kepala KUA serta staff administrasi NTCR juga dibantu dengan staf yang lainnya, masyarakat sebagai penerima layanan juga dilibatkan dalam penentuan tanggal, karena kan mereka yang menikah, biasanya ada yang mau tanggal cantik, diperbolehkan, asal telah melewati batas minimal 10 hari kerja sejak berkas diajukan, kegiatan perencanaan ini kami lakukan tentunya sebelum melaksanakan kegiatan pelayanan, semua hal perlu adanya rencana agar berjalan lancar begitu juga pelayan di KUA⁵¹

Dalam tahapan perencanaan, penetapan tujuan adalah hal yang paling dasar. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI beliau menyebutkan bahwa penetapan tujuan pada pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tak lepas dari naungan tugas pokok serta fungsi kantor urusan agama, sebagai penyedia layanan publik, pelayanan nikah ini adalah bentuk salah satu pelayanan agar kebutuhan masyarakat akan pencatatan nikah secara sah agama dan negara dapat terpenuhi.

Perumusan keadaan saat ini yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, beliau menyebutkan:

kami melihat jadi diri kami, yaitu instansi dibawah naungan Kementerian Agama kabupaten, memiliki tugas menjalankan sebagian tugas kemenag kabupaten, namun

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

wilayahnya lebih sempit, wilayah kecamatan saja. Kami dibekali dengan bangunan yang memadai, sumberdaya manusia yang cukup walaupun sangat minimal, kami mempunyai dasar hukum untuk melakukan pelayanan nikah ini⁵²

Dalam sebuah kegiatan, termasuk dalam kegiatan pelayanan, pada tahap perencanaan perlu bagi sebuah organisasi untuk melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang dapat menjadi kemudahan serta hambatan pada masa akan datang, berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Muhammad Noor, S.HI, Beliau menyebutkan bahwa kemudahan serta hambatan kantor urusan agama kecamatan tamban catur dalam pemberian pelayanan dapat diidentifikasi dengan melihat faktor pendukung pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur serta memperkirakan hal-hal yang bisa menghambat jalannya kegiatan pelayanan nikah.⁵³

Setelah perencanaan kegiatan pelayanan dilakukan dengan seksama, maka tahap selanjutnya ialah mengembangkan serangkaian rencana yang telah dibuat, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 Januari 2023, pada tahap ini jika persiapan telah matang maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur melanjutkan untuk

⁵²Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

⁵³ Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

melaksanakan kegiatan pelayanan yang telah direncanakan tersebut.

2) Fungsi Pengorganisasian (*organizing*)

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2023, didapati bahwasanya dalam pembagian tugas pada kegiatan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah didasari dengan keserasian latar belakang keahlian pegawai dengan tugas yang harus diembannya, namun karena terbatasnya sumberdaya manusia sehingga Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur belum mampu menyesuaikan latar pendidikan pegawai dengan tugas pegawai tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Untuk pembagian tugas pada kegiatan pelayanan nikah, tentunya kami membagi penugasan itu kepada pegawai disesuaikan dengan keahliannya masing-masing, namun untuk penyesuaian dengan latar pendidikan kami belum mampu, karena terbatasnya sumber daya manusia, kebanyakan yang mengisi formasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur ini adalah berlatar sarjana pendidikan⁵⁴

⁵⁴Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

Adapun hasil wawancara yang dilaksanakn peneliti kepada Bapak Muhammad Noor, S.HI selaku bagian administrasi menyebutkan bahwasanya pembagian tugas pada pelayanan nikah yang ada pada kantor urusan agama kecamatan Tamban Catur adalah sebagai berikut.

Pembagian tugasnya sesuai keahlian masing-masing, saya berada di posisi ini karena latar pendidikan saya berhubungan, sesuai dengan keahlian saya, sambil mengamalkan ilmu yang didapat dulu”⁵⁵

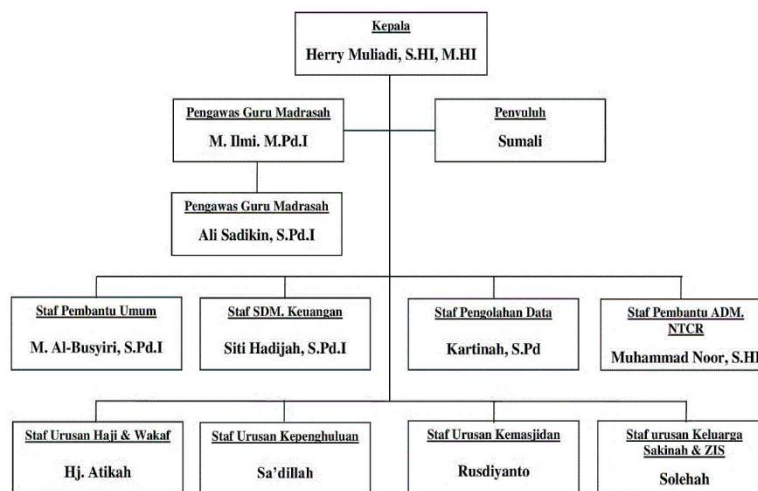
Selain pembagian tugas, fungsi pengorganisasian juga tak dapat lepas dari struktur organisasi, menurut hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 10 Januari 2023, peneliti mendapati bahwasanya struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah tersedia dan terpajang jelas di dinding Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur , hal ini pula sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang mana narasumber menyebutkan bahwa “struktur organisasi kami punya, ada di dinding KUA, sudah jelas disitu jabatan, nama-nama pegawainya”⁵⁶

⁵⁵Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

Adapun struktur Organisasi yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur sebagai berikut:

GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

3) Fungsi penggerak (*actuating*)

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2023 didapati bahwasanya fungsi *actuating* pada pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur diaplikasikan. Hal tersebut didapati peneliti dari Bapak Herry Muliadi, S. HI M.HI selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang memberikan motivasi kepada pegawai yang bertugas dengan cara senantiasa berhadir walaupun jarak rumah beliau paling jauh dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan

Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Hery Mulyadi, S. H,
M. H. I yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Motivasi saya berikan kepada pegawai-pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur kebanyakan saya mulai dari diri saya sendiri, jadi dengan pemberian contoh yang baik, salah satunya, saya ini kan rumahnya yang paling jauh, jarak tempuh paling lama, namun saya selalu mengusahakan dapat selalu berhadir di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, hal tersebut saya maksudkan agar pegawai yang lain terpacu semangat dalam menjalankan tugas⁵⁷

Selain itu juga, pegawai menjaga terjalinnya komunikasi yang cukup baik dengan masyarakat maupun antar pegawai, sehingga hal ini dapat meminimalisir hadirnya kendala dalam proses pelayanan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Herry Mulyadi, S. HI M.HI yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Kami dalam pemberian layanan ini, terutama dalam hal pelaksanaannya sangat menghindari yang namanya miskomunikasi, karena dapat berakibat fatal, jadi semuanya harus jelas, harus terjalin komunikasi yang baik antar pegawai yang bertugas dan masyarakat, saya juga perlu menjalin komunikasi yang baik kepada petugas, kepada masyarakat, agar terhindar dari miskomunikasi tadi⁵⁸

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

Dalam penugasan pegawai juga perlu komunikasi, selain itu saya selaku Kepala KUA harus mengonfirmasi, memastikan orang yang bertugas ini apakah bisa berhadir pada hari tersebut, apakah tidak berhalangan hadir dan sebagainya, juga mengingatkan agar tidak telat⁵⁹

Adapun hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti kepada Bapak Muhammad Noor, S.HI selaku bagian administrasi menyebutkan bahwasanya fungsi penggerakan pada pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah sebagai berikut.

Kegiatan pelayanan ini kan perlu koordinasi yang baik, jadi didalamnya pasti terjadi komunikasi, biasanya masyarakat yang mau mendaftar itu bertanya kepada saya hal-hal yang perlu disiapkan, kemudian berapa lama waktunya, dan saya juga jika ada berkas yang masuk, dan ketika mendekati hari-H, saya menginfokan kepada bapak Kepala KUA, supaya Kepala KUA ini bisa menginfokan kepada pegawai yang lain⁶⁰

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

GAMBAR 4.2 Kegiatan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi peneliti

GAMBAR 4.3 Kegiatan Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi Peneliti

4) Fungsi pengawasan (*controlling/evaluating*)

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2023 didapati bahwasanya telah diterapkan fungsi *controlling* yakni adanya kegiatan evaluasi awal, evaluasi tengah dan evaluasi akhir dalam pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Evaluasi awal dilakukan dengan cara memeriksa kembali persiapan pelayanan seperti berkas-berkas, pegawai yang bertugas, masyarakat sebagai penerima layanan, serta ruangan tempat kegiatan pelayanan. Evaluasi tengah dilakukan dengan cara melakukan pengawasan secara langsung saat kegiatan sedang berlangsung, hal ini ditujukan untuk memastikan kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dapat berjalan lancar, dan jika mendapati kendala maka langsung dapat dicarikan solusinya, pada saat observasi peneliti tidak menemui adanya masalah yang cukup berat, hanya saja calon pengantin sedikit gugup sehingga diperlukan pengulangan pengucapan ijab qabul sebanyak dua kali. Evaluasi akhir dilakukan setelah kegiatan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur selesai, pelayanan hari itu berjalan dengan lancar tanpa ada kendala yang cukup berat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Herry Mulyadi, S. HI M. H I yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Kegiatan evaluasi diawal itu saya lakukan biasanya dengan cara mengingatkan kembali para pegawai yang bertugas hari itu, mengabsen apakah sudah berhadir semua, apakah berkas yang diperlukan sudah siap, apakah ruangan sudah siap, wali nikah apakah sudah berhadir, dan

memberikan nasehat kepada calon pengantin agar tidak gugup, supaya acara dapat berjalan lancar⁶¹

Saat kegiatan sedang berlangsung kita tidak bisa menebak, apa yang kira-kira akan terjadi, sebagian ada yang lancar-lancar saja, namun kami juga beberapa kali menemui adanya masalah yang hadir di tengah-tengah kegiatan pelayanan nikah, waktu itu ada calon pengantin yang sangat gugup, sehingga tidak bisa menyelesaikan ijab qabul, sudah beberapa kali mengulang, pengucapan namanya benar, mas kawannya salah, mas kawannya benar, pengucapan nama calon istrinya salah, jadi itu sangat memakan waktu hampir 1 jam, kami mengambil langkah untuk menyederhanakan mas kawin yang awalnya Rp50.000 menjadi Rp5.000 supaya mudah dalam penyebutannya⁶²

Adapun hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti kepada Bapak Muhammad Noor, S.HI selaku bagian administrasi menyebutkan bahwasanya evaluasi pelayanan nikah pada kantor urusan agama kecamatan Tamban Catur adalah sebagai berikut.

Setelah selesai pelayanan nikah kami mengevaluasi hal-hal apa saja yang bisa diterapkan kembali apabila menemui masalah yang sama dengan hari itu, dan juga kami melihat hal-hal apa saja yang sebaiknya tidak diterapkan pada kegiatan pelayanan selanjutnya, kami pernah menemui orang yang katanya mau menikah dengan wali hakim saja, sampai pada hari-H kami tanyakan kembali, dan ternyata dia tidak bisa menikah dengan wali hakim, akhirnya terpaksa kami mundurkan akadnya menjadi besok, kami evaluasi dari kejadian hari itu dan menjadikannya pelajaran jika nantinya kami menemui hal serupa.⁶³

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Herry Mulyadi, S. HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

⁶² Wawancara dengan Bapak Herry Mulyadi, S.HI M.H.I, Selasa 10 Januari 2023

⁶³ Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

3. Kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti tertanggal 22 Desember 2022 sampai 22 Januari 2023 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, berikut data mengenai kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

a. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi *tangible* berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yang berupa penampilan pegawai saat memberikan pelayanan, kondisi tempat pemberian layanan, fasilitas-fasilitas serta kedisiplinan pegawai dalam kegiatan pemberian layanan. Hasil penelitian yang didasari oleh usaha dalam mencari tahu mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menunjukkan bahwa:

1) Penampilan pegawai

Penampilan pegawai merupakan salah satu hal yang dinilai pada kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (bukti fisik). Kerapian serta kebersihan pegawai perlu untuk diperhatikan dalam penampilan pegawai, selain itu penampilam pegawai juga erat kaitannya dengan pemakaian seragam atau atribut.

Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah telah berpenampilan rapi dan bersih, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan saudari Murniati selaku masyarakat

penerima layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang di wawancarai pada 16 Januari 2023, menyatakan:

Pada saat saya saya ke Kantor Urusan Agama, pegawai yang ada disana berpenampilan rapi dan bersih, baju yang digunakan pun termasuk sopan, baju formal⁶⁴

hal demikian juga sejalan dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 11 januari 2023 yaitu peneliti menemukan bahwa pegawai telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, serta berpenampilan rapi dan bersih.

2) Kondisi tempat pemberian layanan

Sebagai sebuah instansi yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik, maka sangat penting bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk menghadirkan kenyamanan saat pemberian layanan pada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kenyamanan tempat pemberian layanan merupakan hal yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sebuah instansi. Tempat pemberian layanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menurut salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur sudah cukup nyaman sesuai dengan hasil wawancara dengan Ahmad

⁶⁴ Wawancara dengan Murniati (masyarakat/pengguna layanan), Senin, 16 Januari 2023

Rudini pada tanggal 16 Januari 2023, Ahmad Rudini mengungkapkan bahwa:

Menurut saya ruangnya sudah cukup nyaman, terutama ruangan balai nikah, ruangnya luas, dengan banyak jendela yang membuat sirkulasi lancar dan membuat udara tidak terasa pengap⁶⁵

Pendapat lain juga diberikan oleh Arliyah selaku pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang diwawancarai pada tanggal 17 Januari 2023, menyebutkan bahwa:

Bangunannya cukup nyaman karena baru dibangun, masih kokoh, meskipun diruang tunggu tidak terdapat pendingin udara maupun kipas angin, tapi karena letak ruangan yang langsung menghadap pintu utama, jadi enak ada angin sepoi-sepoi dari luar, menurut saya kondisi kantor urusan agama Tamban ini sudah sangat nyaman⁶⁶

Selain ruangan yang cukup luas serta sirkulasi udara yang lancar, kebersihan tempat pemberian layanan juga merupakan salah satu hal yang dapat menentukan kenyamanan sebuah tempat pelayanan, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Januari 2023, keadaan ruangan tempat pemberian layanan maupun ruang tunggu dan ruangan yang lain di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam keadaan rapi dan bersih.

⁶⁵Wawancara dengan Ahmad Rudini (masyarakat/pengguna layanan), Senin, 16 Januari 2023

⁶⁶Wawancara dengan Arliyah (masyarakat/pengguna layanan), Selasa, 17 Januari 2023

GAMBAR 4.4 Ruang tunggu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi peneliti

3) Fasilitas-fasilitas pelayanan

Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat menunjang kelancaran maupun nyaman pada saat kegiatan pelayanan publik berlangsung, oleh sebab itu fasilitas dalam penilaian aspek bukti nyata menjadi sangat penting, kurangnya fasilitas dapat memberikan ketidaknyamanan maupun hambatan dalam kegiatan pelayanan di sebuah instansi terutama instansi pemerintah seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 17 Januari 2023, kepada Rafi'i Hamdi salah satu pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur mengemukakan:

Fasilitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menurut saya sudah lengkap, tempat parkir luas sehingga kalau ada orang menikah, membawa rombongan, bisa parkir di

halaman KUA, tidak parkir dipinggir jalan, tersedia musalla, toiletnya juga bersih⁶⁷

Pengguna layanan lain yang bernama Isnawati yang di wawancarai pada 18 Januari 2023, menyebutkan bahwa:

Fasilitasnya sudah bagus, yang paling saya suka itu latar pelaminan yang ada di KUA, karena latar pelaminannya modelnya kekinian tidak ketinggalan zaman, tidak jadul⁶⁸

Pendapat oleh Isnawati sejalan dengan pernyataan oleh Bapak Herry Mulyadi, S. HI. M. HI selaku narasumber mengemukakan bahwa :

Kami ini sangat mengusahakan bagaimana caranya agar masyarakat kecamatan Tamban Catur ini tertarik untuk melakukan pencatatan nikah di KUA, ya salah satu caranya ruangan balai nikah ditata sebaik mungkin, latar pelaminannya di hias sebaik mungkin⁶⁹

GAMBAR 4.5 Ruang Balai Nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi peneliti

⁶⁷ Wawancara dengan Rafi'i Hamdi (masyarakat/pengguna layanan), Selasa, 17 Januari 2023

⁶⁸ Wawancara dengan Isnawati (masyarakat/pengguna layanan), Rabu, 18 Januari 2023

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Herry Mulyadi, S. HI M. HI, Selasa 10 Januari 2023

4) Kedisiplinan pegawai

Dalam proses pelayanan diperlukan kedisiplinan pegawai agar proses pelayanan tersebut dapat berlangsung dengan lancar, terbentuknya suasana kerja yang kondusif dapat tercipta jika tertanam kedisiplinan pegawai, hal ini juga dapat membuat pegawai bertanggungjawab dengan penuh terhadap tugasnya. Kedisiplinan pegawai merupakan hal yang dapat mendukung pencapaian tujuan termasuk terciptanya pelayanan yang berkualitas. Saat sedang bertugas sudah menjadi sebuah keharusan bagi pegawai untuk mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya. Dengan kata lain kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik harus diprioritaskan.

Kedisiplinan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur berdasarkan hasil observasi peneliti pada 22 Desember 2022, para pegawai yang bertugas hadir tepat waktu berdasarkan jam pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, namun untuk jam pulang kerja tidak sesuai dengan yang tertera pada informasi jam pelayanan, hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan staf administrasi NTCR, Bapak Muhammad Noor, S.HI, 11 Januari 2023 beliau mengatakan bahwa:

Untuk jam masuk kerja kami berusaha selalu tepat waktu, tapi kalo untuk pulang kerja aturannya tertulis jam 4 sore tapi

kebiasaannya misal tidak ada orang lagi sekitar jam 2 siang kami pulang, karena kan masyarakat sini berurusan ke KUA biasanya pagi hari, jarang kalo lewat jam 12 siang⁷⁰

Ungkapan data di atas juga sejalan dengan apa yang disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada yang diwawancarai pada tanggal 20 Januari 2023. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Baihaki, salah seorang, menyatakan “Waktu saya mempunyai urusan ke KUA, pegawainya sudah ada yang jaga, pagi mereka sudah datang”⁷¹

GAMBAR 4.6 Jam Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur



Sumber data: Dokumentasi Peneliti

⁷⁰Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

⁷¹Wawancara dengan Baihaki (masyarakat/pengguna layanan), Jum'at, 20 Januari 2023

b. Keandalan (*reliability*)

1) Standar pelayanan

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam pemberian layanan khususnya layanan pencatatan nikah telah mempunyai standar pelayanan yang jelas, standar pelayanan ini berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 11 Januari 2023, terpajang di dinding Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, berdekatan dengan ruang tunggu, hal ini juga memudahkan masyarakat untuk membaca standar pelayanan tersebut. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI selaku pegawai administrasi NTCR, minat membaca masyarakat yang masih cukup rendah sehingga mayoritas masyarakat lebih memilih untuk menanyakan langsung terkait hal tersebut kepada pegawai administrasi NTCR Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

2) Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat penunjang layanan

Dalam proses sebuah layanan, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu layanan sangat penting, jika ada pegawai yang tidak bisa atau kurang mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan maka hal ini dapat menghambat jalannya pelayanan, berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 9

Januari 2023, peneliti mendapati masih ada pegawai KUA yang kurang mahir dalam menjalankan alat penunjang layanan seperti printer dan komputer. Namun untuk pegawai administrasi NTCR sudah sangat mahir dalam menjalankan alat penunjang layanan seperti printer, komputer, serta alat pencetak buku nikah.

Hal di atas sejalan dengan hasil wawancara dengan Marhamah, selaku pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang diwawancarai pada tanggal 19 Januari 2023, yang mana Marhamah menyatakan:

Yang saya liat untuk bagian administrasi nikah itu sangat mahir mba dalam menjalankan alat yang menunjang layanan, seperti komputer misalnya⁷²

3) Keahlian pegawai dalam proses pelayanan

Dalam dimensi kehandalan keahlian pegawai dalam proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Pegawai yang kurang ahli dalam pelayanan akan menyebabkan pelayanan yang dihasilkan kurang maksimal, dengan kata lain pelayanan yang dihasilkan akan kurang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti lakukan kepada salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada tanggal 19 Januari 2023, yang mana saudara

⁷²Wawancara dengan Marhamah (masyarakat/pengguna layanan), Kamis, 19 Januari 2023

Marjuni menyatakan bahwa: :”Pegawai Kantor Urusan Agama terlihat sudah sangat ahli dalam pelayanan nikah”⁷³

Hal ini sejalan juga dengan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 11 Januari 2023, yang mana peneliti menemui petugas sudah ahli dalam bidang pelayanan nikah, hal ini dikarenakan pelayanan nikah merupakan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dengan intensitas paling tinggi atau paling sering dilaksanakan.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

1) Pegawai Langsung memberikan pelayanan

Masyarakat selaku penerima layanan akan merasa dihargai jika pegawai selaku pemberi layanan langsung memberikan respon baik kepada mereka, respon yang baik ini dapat berupa pegawai yang langsung memberikan layanan kepada masyarakat, atau dengan kata lain pegawai tidak menunda-nunda keperluan masyarakat atas suatu layanan. Salah satu sikap tanggap pegawai dapat kita lihat dari pegawai yang langsung menyapa dan langsung menanyakan keperluan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada 22 Desember 2022, peneliti mendapati pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur langsung memberikan

⁷³Wawancara dengan Marjuni (masyarakat/pengguna layanan), Kamis, 19 Januari 2023

pelayanan kepada masyarakat yang datang, hal ini juga selaras dengan pernyataan dari salah satu penerima layanan yang bernama Rahmadi, dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 Januari 2023, menyatakan:

pegawai KUA langsung memberikan pelayanan, kebetulan waktu itu sepi jadi tidak harus mengantri, waktu kami datang pegawai langsung menanyakan keperluan kami dan memberikan pelayanan⁷⁴

2) Pelayanan dengan cepat

Pemberian layanan yang cepat merupakan salah satu hal yang diharapkan oleh para penerima layanan, pelayanan yang cepat memiliki pengaruh dalam hal kepuasan penerima layanan, pemberian layanan dengan cara yang lambat akan menimbulkan keresahan penerima layanan atau masyarakat karena mereka harus menunggu dengan waktu yang lama, hal ini tentu dapat memberikan citra yang negatif terhadap suatu instansi pemberi layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Desember 2022, peneliti mendapati pegawai telah memberikan pelayanan dengan cepat, hal ini pula sejalan dengan ungkapan penerima layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang bernama Marjuni dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 Januari 2023, mengungkapkan:

⁷⁴Wawancara dengan Rahmadi (masyarakat/pengguna layanan), Rabu, 18 Januari 2023

Pelayanan KUA cepat, kami berurusan disana cepat selesai tidak perlu waktu lama, kecuali menunggu waktu akad nikah, itu kan diberitahu pihak KUA minimal 10 hari kerja menunggu berkasnya diproses⁷⁵

3) Pelayanan dengan tepat

Selain mengharapkan pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat juga merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan. pelayanan dapat di katakan tepat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keperluan penerima layanan. keperluan masyarakat atas sebuah layanan yang dapat diselesaikan akan menjadikan masyarakat puas atas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah seorang penerima layanan kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang bernama Marjuni, yang diwawancarai pada tanggal 19 Januari 2023, menyatakan:

KUA sudah memberikan layanan dengan tepat, kan kami mau nikah jadi KUA memberikan layanan pencatatan pernikahan, kami diberi tahu berkas-berkas yang perlu disiapkan, menurut saya itu artinya KUA sudah memberikn pelayanan dengan tepat⁷⁶

⁷⁵ Wawancara dengan Marjuni (masyarakat/pengguna layanan), Kamis, 19 Januari 2023

⁷⁶ Wawancara dengan Marjuni (masyarakat/pengguna layanan), Kamis, 19 Januari 2023

4) Pegawai merespon permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan

Sebuah kegiatan tidak selalu berjalan dengan mulus, permasalahan bisa saja muncul dalam segala arah, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, pegawai sering menemui masyarakat yang mempunyai masalah, misalnya penerima layanan yang kurang mengerti urutan dalam perwalian nikah, sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 19 Januari 2023, terhadap Marhamah salah satu pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang mana saudari Marhamah mengatakan:

Saya sempat bingung siapa yang harus menjadi wali nikah saya karena saya kurang mengerti masalah perwalian nikah, syukurnya pegawai Kantor Urusan Agama Tamban Catur memberikan pencerahan terkait hal tersebut, sehingga saya paham dan tidak ragu-ragu lagi⁷⁷

d. Jaminan (*assurance*)

1) Jaminan tepat waktu

Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, penting bagi sebuah instansi memberikan jaminan tepat waktu, ketepatan waktu dalam pelayanan yang tidak terjamin dapat menumbuhkan citra buruk bagi sebuah instansi, hal tersebut juga dapat berakibat pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap sebuah instansi.

⁷⁷ Wawancara dengan Marhamah (masyarakat/pengguna layanan), Kamis, 19 Januari 2023

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah memberikan jaminan tepat waktu, di dasari oleh hasil wawancara peneliti dengan Rafi'i Hamdi sebagai pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang diwawancarai pada tanggal 17 Januari 2023, menerangkan:

Kami dijanjikan bahwa setelah selesai akad nikah, buku nikahnya bisa langsung diambil, bisa dibawa pulang, dan ternyata memang benar, bisa dibawa pulang langsung, artinya kan jaminan waktu itu telah diberikan⁷⁸

Selain itu pendapat lain juga dikemukakan oleh pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang bernama Ahmad Rudini, yang diwawancarai pada tanggal 16 Januari 2023, mengatakan bahwa:

Menurut saya, ketepatan waktu di KUA telah terjamin, dalam pelayanan, karena kami waktu itu mau akad jam 10.00 pagi, sebelum jam itu saya melihat para pegawainya telah siap, pegawainya tidak ngaret sehingga bisa tepat waktu pelayanan⁷⁹

2) Jaminan kepastian biaya

Pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tidak semuanya di bebaskan biaya, dalam pelayanan nikah masyarakat tidak harus membayar biaya sepeserpun atau gratis jika melangsungkan akad nikah langsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, sementara

⁷⁸Wawancara dengan Rafi'i Hamdi (masyarakat/pengguna layanan), Selasa, 17 Januari 2023

⁷⁹Wawancara dengan Ahmad Rudini (masyarakat/pengguna layanan), Senin, 16 Januari 2023

itu biaya sebesar Rp600.000 dibebankan pada masyarakat yang ingin melangsungkan akad nikah di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Hal tersebut juga sejalan dengan pemaparan Bapak Muhammad Noor, S.HI, beliau mengatakan:

Akad nikah yang dilangsungkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur gratis tidak dipungut biaya tapi kalau mau akad nikah di luar KUA bayar Rp600.000 sesuai dengan aturan yang berlaku⁸⁰

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 16 Januari 2023, dengan Ahmad Rudini salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, menggunakan layanan tersebut menyatakan:

Kami memilih melangsungkan akad di KUA Tamban Catur karena melangsungkan akad di sana gratis tidak dipungut biaya sepeserpun, hal tersebut sudah diberitahukan terlebih dulu dari pihak KUA, dan ternyata memang gratis waktu kami akad nikah di KUA, KUA tidak memungut biaya sepeserpun⁸¹

3) Jaminan legalitas

Jaminan legalitas yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur kepada masyarakat yang menerima layanan adalah berupa stempel serta tanda tangan pejabat yang berwenang, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh

⁸⁰Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

⁸¹Wawancara dengan Ahmad Rudini (masyarakat/pengguna layanan), Senin, 16 Januari 2023

peneliti kepada Bapak Muhammad Noor, S.HI, beliau menyatakan:

Kami menjamin legalitas pelayanan dengan pemberian stempel KUA serta tanda tangan pejabat yang sah, lengkap beserta NIPnya, itu artinya sesuatu yang telah dikeluarkan oleh KUA Tamban Catur dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari, buku nikah yang kami keluarkan punya nomer seri yang mana nomer seri itu juga tersimpan di catatan induk pernikahan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.⁸²

Hal ini pula sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2023, yang bernama Rahmadi, menyatakan:

Kami yakin legalitas pencatatan nikah di KUA itu terjamin, karena KUA kan termasuk lembaga pemerintah, jadi sudah sangat yakin pernikahan kami tercatat secara legal, sah secara agama dan negara.⁸³

e. Empati (*emphaty*)

1) Memberikan pelayanan dengan sikap ramah

Dalam pemberian pelayanan sikap ramah sangat diperlukan dan penting untuk diterapkan oleh penyedia layanan hal ini bertujuan agar penerima layanan merasa nyaman, citra baik dapat tercermin dalam sikap pegawai yang ramah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Januari 2023, peneliti mendapati pegawai

⁸² Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

⁸³ Wawancara dengan Rahmadi (masyarakat/pengguna layanan), Rabu, 18 Januari 2023

bersikap ramah kepada masyarakat dengan cara menyapa terlebih dahulu yang di sertai dengan senyuman, selain itu juga peneliti mendapati pegawai telah menggunakan kata, maaf, tolong, terimakasih, kata-kata tersebut telah diaplikasikan dalam pelayanan bahkan juga diaplikasikan ketika menyuruh masyarakat yang tidak berkepentingan untuk keluar ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Januari 2023, kepada Salbiah, salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang mana pengguna layanan tersebut mengungkapkan:

Menurut saya pegawai KUA sudah memberikan pelayanan dengan ramah, menunjukkan muka yang ramah, kata-katanya juga enak didengar, terkesan tidak sombong, murah senyum⁸⁴

2) Mendahulukan kepentingan masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah prioritas utama bagi penyedia layanan publik. keperluan masyarakat atas layanan sebuah instansi harus diprioritaskan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi NTCR Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang mana narasumber menyebutkan bahwa:

Pernah waktu itu izin tidak masuk kantor, tapi ada masyarakat yang nelpon mau mengurus berkas nikah, jadi saya langsung ke kantor karena memang sudah

⁸⁴ Wawancara dengan Salbiah (masyarakat/pengguna layanan), Jum'at, 20 Januari 2023

tanggungjawab saya, kesian masyarakat sudah datang jauh-jauh⁸⁵

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 11 Januari 2023 peneliti menemukan pegawai yang masih melayani masyarakat karena proses pelayanan tengah berlangsung walaupun sebenarnya pada saat itu telah masuk jam istirahat.

Keperluan masyarakat yang menjadi prioritas bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur juga tercermin dalam hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Arliyah pada tanggal 17 Januari 2013, menyebutkan :

Pernah waktu itu saya datang dan ternyata pegawai sedang menerima telepon, namun ketika melihat saya langsung dimatikan teleponnya, dan kemudian langsung menanyakan keperluan saya, saya rasa itu adalah bentuk dari mendahulukan kepentingan masyarakat⁸⁶

3) Memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun

Selain pemberian pelayanan dengan sikap yang ramah, sikap sopan santun juga sangat penting dalam pemberian layanan. Dengan pegawai bersikap sopan santun dalam memberikan layanan, masyarakat selaku penerima layanan akan merasa senang dan dihargai serta dihormati. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah memberikan pelayanan

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Rabu 11 Januari 2023

⁸⁶ Wawancara dengan Arliyah (masyarakat/pengguna layanan), Selasa, 17 Januari 2023

dengan sopan santun hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah seorang pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang bernama Murniati pada tanggal 16 Januari 2023, menyatakan:

Pegawai telah bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan, bicaranya tidak dengan nada ketus, jadi yang menerima layanan seperti kami ini masyarakat umum, merasa enjoy dan senang atas pelayanan yang diberikan⁸⁷

4. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Dalam Melaksanakan Pelayanan Prima

a. Faktor pendukung

Adapun faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan prima Kantor urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, diantaranya sebagai berikut:

1) Kemudahan akses layanan Kantor Urusan Agama

Kantor urusan Agama Kecamatan Tamban Catur terletak di Desa Tamban Baru Mekar, yang mana kondisi jalan telah mengalami perbaikan dalam beberapa tahun silam. Mengingat sebelum terjadinya pemekaran wilayah kecamatan Kapuas Kuala, susah nya akses pada Kantor urusan Agama menjadi salah satu sebab terhambatnya masyarakat desa Tamban catur, dalam mengakses pelayanan dari Kantor Urusan Agama, hadirnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

⁸⁷Wawancara dengan Murniati (masyarakat/pengguna layanan), Senin 16 Januari 2023

dengan letak yang mudah untuk diakses oleh masyarakat, hal ini menjadi salah satu pendukung bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam menghadirkan pelayanan kepada masyarakat Tamban Catur.

Hal di atas sejalan dengan hasil wawancara

Salah satu yang dapat menjadi pendukung kami (kantor urusan agama kecamatan tamban catur) dalam pemberian layanan kepada masyarakat, adalah mudahnya KUA ini diakses oleh masyarakat, tidak ada alasan lagi masyarakat yang kesusahan mengakses pelayanan KUA seperti jaman dulu itu kan jauh, jalannya rusak juga, sehingga masyarakat itu susah dalam mengakses pelayanan oleh KUA⁸⁸

2) Pembagian kerja yang jelas

Berdasarkan hasil observasi peneliti, masyarakat sekitar Kecamatan Tamban Catur, sebagian besar telah mengetahui kepada siapa mereka harus menghadap jika ingin mengakses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Informasi terkait hal ini didapat masyarakat dari masyarakat sebelumnya yang telah menggunakan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak kebingungan ataupun enggan untuk mengakses layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

Hal di atas sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Bapak Muhammad Noor, S.HI, pada hari Kamis 12 Januari 2023, yang mana beliau mengatakan:

Sebagian masyarakat sudah mengetahui jika ingin mengurus pernikahan atau berkas-berkas pernikahan di Kantor Urusan Agama Tamban Catur ini yang ditemui adalah saya, selain itu banyak juga yang menanyakan seputar pelayanan nikah ini melalui chat pribadi di WA. Informasinya didapat masyarakat dari mulut ke mulut⁸⁹

3) Partisipasi masyarakat

Sebagai instansi yang menyediakan pelayanan yang ditujukan pada masyarakat selaku penerima layanan, maka dapat kita lihat bahwa Kantor Urusan Agama dan masyarakat memiliki keterkaitan satu sama lain. Masyarakat memerlukan pelayanan dari Kantor Urusan Agama untuk memenuhi kebutuhan administratif seperti pencatatan nikah yang sah secara agama dan negara, sementara Kantor Urusan Agama memerlukan masyarakat sebagai penerima layanan, adapun memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi instansi pemerintah yang harus dilaksanakan.

Oleh karenanya, partisipasi masyarakat juga sangat diperlukan dalam menunjang kegiatan pelayanan salah satunya ialah pelayanan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan

⁸⁹Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Kamis 12 Januari 2023

kepada Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang mana beliau mengatakan:

Pelayanan yang ada di KUA ini ditujukan untuk masyarakat, tidak bisa KUA itu hidup atau bergerak tanpa adanya partisipasi masyarakat, kami sangat bersyukur masyarakat Tamban Catur ini minatnya sangat tinggi untuk mempergunakan layanan KUA ini, berminat untuk mengambil peran/berpartisipasi dalam kegiatan layanan KUA, partisipasi masyarakat tadi merupakan pendukung KUA dalam pemberian layanan⁹⁰

b. Faktor penghambat

1) Sumber daya manusia

Jumlah pegawai yang memadai sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, baik dari kualitas serta kuantitas pegawai. Jumlah petugas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang bertugas sebagai pegawai administrasi nikah talak dan rujuk hanya berjumlah 1 orang saja, sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Januari 2023, hal tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Staf Administrasi NTCR pada tanggal 12 Januari 2023, yang mana beliau menyatakan “kalau lagi banyak kerjaan saya merasa kewalahan, saya terpaksa harus lembur karena saya hanya sendiri di bidang ini”⁹¹

⁹⁰Wawancara dengan Bapak Herry Muliadi, S.HI M.HI, Selasa 10 Januari 2023

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Kamis 12 Januari 2023

2) Data masyarakat yang berbeda

Sebagai instansi penyedia layanan publik yang ditujukan kepada masyarakat, bukan menjadi hal asing lagi jika masyarakat ingin mengurus pencatatan nikah, maka diperlukan data-data masyarakat, namun sering kali masyarakat kurang memperhatikan pentingnya data-data diri pribadi sehingga menyebabkan ditemukannya data masyarakat yang tidak sinkron. Pada wawancara yang dilakukan kepada pegawai administrasi NTCR, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Bapak Muhammad Noor, S.HI, beliau menyatakan:

Kami bukan sekali dua kali menemukan data masyarakat yang berbeda baik itu dari penulisan nama, tanggal lahir, nama orang tua, jadi misalnya penulisan nama di KTP dan akta kelahiran berbeda, ini menjadi penghambat kami dalam pelayanan⁹²

3) Masyarakat kurang jujur

Sebelum memproses data masyarakat yang ingin melangsungkan pencatatan nikah maka perlu bagi pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk memverifikasi kebenaran data dengan cara menanyakan langsung kepada masyarakat yang bersangkutan, namun Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pernah mendapati beberapa masyarakat yang kurang jujur, sebagaimana hasil

⁹²Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Kamis 12 Januari 2023

wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Muhammad Noor, S.HI, selaku pegawai administrasi nikah talak dan rujuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, yang diwawancarai pada tanggal 12 Januari 2023, beliau mengatakan:

Pernah juga beberapa kali kami mendapati masyarakat yang kurang jujur, kesannya mau bohong sama KUA, kami tidak percaya begitu saja, setelah kami cek ulang ternyata memang tidak jujur, ada yang mengakui kalo tidak jujur ada juga yang tetap pada ketidakjujurannya⁹³

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan peneliti mengenai Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas dengan pembahasan mengenai Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, serta Faktor Pendukung Dan Penghambat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan prima, pembahasan yang lebih mendalam yang sesuai dengan kajian teori pada bab 2 dijelaskan pada uraian dibawah ini:

⁹³Wawancara dengan Bapak Muhammad Noor, S.HI, Kamis 12 Januari 2023

1. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

Analisis yang digunakan pada manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah analisis deskriptif kualitatif. Salah satu bagian yang paling penting dalam kegiatan pemberian pelayanan oleh sebuah instansi adalah manajemen, yang mana manajemen mampu membuat kegiatan berjalan dengan lancar dan teratur. Selain itu manajemen dalam pelayanan yang meliputi perencanaan hingga pengawasan sangatlah perlu diperhatikan, mengingat baik tidaknya pelayanan yang dihasilkan dapat dilatar belakangi bagaimana manajemen di atur dalam sebuah instansi tersebut.

Adapun fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* yang diterapkan pada pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukukan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah menjalankan fungsi perencanaan (*planning*). Hal tersebut dikarenakan komponen-komponen dalam fungsi perencanaan telah mampu direalisasikan.

Tahapan pertama dalam rangkaian manajemen adalah fungsi perencanaan. Dalam fungsi perencanaan dilakukan penetapan tujuan serta cara bagaimana agar tujuan tersebut tercapai. dalam menjalankan

kegiatan pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada tahap perencanaan ini menetapkan tujuan berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama didasari oleh PMA nomor 34 tahun 2014, yakni menghadirkan pelayanan publik untuk masyarakat salah satunya adalah pelayanan pencatatan nikah.

Dasar konsep pada fungsi perencanaan pada manajemen telah tertuang dalam Q.S. al Anfal/ 8 :60 yang berbunyi:

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ ۚ عَدَدُوا اللَّهُ وَعَدُّوكُمْ
وَأَخْرَجَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُوهُمْ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ ۗ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ
إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تظَلُمُونَ

Dan persiapkanlah dengan segala kemampuan untuk menghadapi mereka dengan kekuatan yang kamu miliki dan dari pasukan berkuda yang dapat menggentarkan musuh Allah, musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya; tetapi Allah mengetahuinya. Apa saja yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dizalimi (dirugikan)⁹⁴

Dalam firman-Nya di atas Allah SWT menjamin bagi mereka yang mempersiapkan segala sesuatu dan melayani sepenuh hati akan mendapatkan balasan yang cukup serta mereka tidak akan dirugikan. Dalam manajemen sendiri apabila kita melaksanakan persiapan, kerugian dalam bentuk ketidak-berhasilan dalam mencapai tujuan akan terminimalisir.

Dalam pemberian layanan, agar tercapainya tujuan berupa kegiatan pelayanan nikah yang berjalan dengan lancar, Kantor Urusan

⁹⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*.h.184

Agama Kecamatan Tamban Catur pada tahap perencanaan telah mempersiapkan beberapa hal. Dapat kita ketahui dari hasil penelitian bahwa perencanaan yang ada pada manajemen pelayanan kantor urusan agama Kecamatan Tamban catur terdiri dari:

1) Perencanaan Jangka Panjang.

Perencanaan yang disusun secara efektif dalam pelaksanaan program kegiatan yang memiliki orientasi waktu yang panjang sangatlah diperlukan untuk kedepannya. Perencanaan jangka panjang yang matang akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Dalam pelayanan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur merencanakan pelayanan secara jangka panjang dengan penentuan dan persiapan pegawai yang bertugas untuk secara langsung melayani masyarakat dalam pendaftaran nikah. Perencanaan jangka panjang pada penentuan dan persiapan pegawai dimaksudkan agar pelayanan berjalan dengan prima. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk memiliki sikap yang mencerminkan *reability* dan *Responsiviness* dalam diri.

Selain pada pegawai, perencanaan jangka panjang juga direalisasikan pada sarana dan prasarana dalam hal ini adalah persiapan tempat pelaksanaan kegiatan pelayanan nikah. Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan, Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur memilih untuk

memberikan dekorasi yang lebih pada balai nikah secara semi permanen guna kenyamanan jangka panjang bagi masyarakat kecamatan Tamban Catur.

2) Perencanaan Jangka Pendek

Persiapan yang sifatnya lebih singkat waktu pelaksanaan programnya dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada pelaksanaan pelayanan khususnya pada pendaftaran nikah. Persiapan tersebut dilaksanakan dengan cara pemberian arahan kepada masyarakat yang ingin mendaftar nikah mengenai berkas-berkas yang harusnya disiapkan. Selain berkas, pegawai juga akan memastikan waktu pelaksanaan nikah dari calon pengantin agar pemberkasannya berjalan dengan lancar tanpa adanya kekurangan waktu. Hal ini dilakukan guna mensukseskan pelayanan nikah hingga akad nikah digelar, baik di Kantor Urusan Agama ataupun di rumah pengantin.

Dalam kelancaran sebuah kegiatan pelayanan, perencanaan terhadap kegiatan pelayanan perlu kerjasama antar pegawai serta kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, karena pelayanan ini menyangkut masyarakat sebagai penerima layanan, masyarakat bersangkutan ikut ambil bagian dalam proses perencanaan yakni dalam penentuan tanggal serta waktu pelayanan nikah. Kegiatan perencanaan pelayanan

dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Persiapan-persiapan yang dilakukan mempunyai tujuan demi tercapainya kegiatan yang berjalan lancar.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah rencana dan tujuan ditetapkan, maka tahap selanjutnya adalah tahapan pengorganisasian. Struktur organisasi juga merupakan hal yang memiliki kaitan dengan fungsi pengorganisasian, di dalam struktur organisasi terdapat gambaran yang mana terdapat hubungan antar bagian dalam sebuah organisasi yang dilihat dari segi tugas maupun posisi, pembuatan struktur organisasi ditujukan agar tujuan bersama dapat tercapai. Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah terdapat struktur organisasi yang menjelaskan posisi serta fungsi dari masing-masing pegawai. Struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang tersedia adalah struktur secara umum, dan untuk struktur organisasi yang terkhusus untuk kegiatan pelayanan nikah masih belum tersedia.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur melaksanakan pengorganisasian dengan cara pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai, namun dalam hal ini masih dapat dijumpai adanya ketidak-sesuaian posisi pegawai dengan latar pendidikan nya yang dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia yang tersedia.

Menurut peneliti, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur masih belum maksimal dalam menjalankan fungsi pengorganisasian. Terbatasnya sumber daya manusia membuat fungsi pengorganisasian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur terlaksana secara kurang maksimal. Mayoritas posisi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur ditempati oleh pegawai yang berlatar pendidikan sarjana pendidikan, hal ini tentu kurang sesuai dengan tugas yang harus diemban oleh pegawai-pegawai tersebut namun hal ini bukan penghalang bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur memiliki pegawai yang berjumlah 12 orang, dari 12 pegawai tersebut hanya terdapat 3 pegawai ASN sementara 9 pegawai yang lain masih berstatus pegawai honorer.

Adapun 3 orang ASN di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menempati posisi Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, serta 2 Pengawas Guru Madrasah. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terbatasnya sumberdaya manusia yang tersedia menjadikan masih didapati pegawai yang harus merangkap tugas dalam beberapa waktu. Oleh karena itu pengorganisasian pada kegiatan pelayanan masih bisa berjalan lancar, hanya saja belum maksimal.

Fungsi pengorganisasian sumber daya manusia yang nampaknya masih belum maksimal pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur masih memungkinkan untuk lebih dioptimalkan. Di balik latar belakang pendidikan yang belum sesuai dengan tugas dan fungsi, pegawai Kantor Urusan Agama kecamatan Tamban Catur terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan selalu mengikuti kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten maupun Provinsi. Pelatihan tersebut memberikan bekal tambahan bagi pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk terus membekali diri mereka dengan pengetahuan yang lebih banyak mengenai pekerjaan dan amanah yang mereka emban dalam melayani masyarakat.

Seiring dengan berjalannya waktu, Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tentunya telah menemui berbagai situasi dan kondisi yang menjadi peluang mereka dalam meningkatkan profesionalitas sekaligus tantangan untuk pelayanan yang lebih prima kedepannya. Peluang dan tantangan tersebut akan menjadi pedoman yang lebih berbasis aktual sesuai dengan masyarakat yang dihadapi demi tercapainya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat kecamatan Tamban Catur.

c. Penggerakan (*actuating*)

Fungsi manajemen selanjutnya adalah fungsi penggerakan atau *actuating* Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam kegiatan pelayanan nikah. Fungsi penggerakan menjadi sangat penting karena hal-hal yang telah direncanakan akan dilakukan pada tahap fungsi penggerakan. Dalam fungsi *actuating* yang menjadi fokus bukan hanya tentang pelaksanaan sebuah kegiatan saja, namun juga erat kaitannya dengan komunikasi dan motivasi dari seorang pemimpin agar tugas yang dilakukan oleh anggota dapat berjalan dengan lancar dan sesuai, kemampuan *leadership* juga tak dapat lepas dari fungsi yang satu ini.

Pemberian motivasi pada fungsi penggerakan, dilakukan oleh kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dengan cara pemberian contoh secara langsung, salah satunya dengan cara senantiasa mencoba berhadir tepat waktu walaupun jarak rumah beliau adalah yang paling jauh, pemberian motivasi bertujuan untuk memacu semangat pegawai dalam menjalankan tugas. Pada dasarnya pemberian motivasi ini memiliki tujuan untuk menggerakkan pegawai agar muncul kemauan untuk mengerjakan tugas yang sesuai dengan semaksimal mungkin agar tujuan organisasi dapat di capai.

Dalam proses penggerakan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, komunikasi merupakan hal yang tidak

bisa terpisahkan, mengingat miskomunikasi dapat berakibat fatal bagi kegiatan pelayanan. Keberhasilan komunikasi dalam penyampaian pesan yang kehendaki sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, sebuah organisasi memerlukan komunikasi yang efektif di dalamnya agar dihasilkannya pelayanan yang berkualitas. Dalam kegiatan pelayanan, kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menyampaikan dengan para pegawai tentang apa saja yang harus dikerjakan serta mengarahkan pegawai untuk mengerjakannya sebaik mungkin.

Selain itu kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur juga sangat mementingkan komunikasi antar petugas untuk menghindari kekeliruan yang dapat menghambat jalannya kegiatan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, pada manajemen pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, telah terjadi komunikasi yang cukup baik, bukan hanya komunikasi dari kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dengan pegawai dan antar pegawai namun komunikasi dalam kegiatan pelayanan ini juga terjalin oleh pegawai dan masyarakat selaku penerima layanan.

Menurut peneliti, fungsi *actuating* bisa dikatakan telah dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, hal ini didasari oleh adanya pemberian motivasi dari kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang ditujukan untuk para

pegawai agar lebih giat dan semangat dalam menjalankan tugas, selain itu terdapat pula kegiatan pengarahan kepada pegawai dari kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk menjalankan tugas dengan baik, serta terdapat komunikasi baik antar pegawai maupun antar pegawai dengan kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.

d. Pengawasan (*controlling/evaluating*)

Dalam rangkaian proses manajemen, pengawasan atau evaluasi adalah tahapan yang terakhir. Dalam fungsi pengawasan terdapat aktivitas memastikan sebuah kegiatan berjalan dengan lancar yang disesuaikan dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya, selain itu dalam fungsi evaluasi juga dapat terjadi kegiatan koreksi jika terjadi penyimpangan dalam sebuah kegiatan.

Pengawasan pada kegiatan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dilakukan pada saat sebelum kegiatan, saat kegiatan berlangsung, serta sesudah kegiatan berlangsung. Pengawasan dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, Bapak Herry Mulyadi, S.HI, M.HI. evaluasi awal atau evaluasi yang dilakukan sebelum kegiatan berlangsung dilakukan guna untuk mengetahui/memastikan bagaimana kesiapan penerima layanan (masyarakat), kesiapan pegawai yang bertugas, serta kesiapan pelayanan nikah itu sendiri.

Pada evaluasi saat kegiatan pelayanan berlangsung atau evaluasi proses/tengah, pengawasan dilakukan terhadap kelancaran kegiatan pelayanan serta pengawasan jika sewaktu-waktu menemui hambatan dalam kegiatan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Untuk evaluasi yang dilakukan pada saat kegiatan pelayanan telah selesai atau dapat kita sebut dengan evaluasi akhir, dalam evaluasi akhir ini kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur beserta pegawai yang lain dapat menyaring hal-hal yang dapat diterapkan kembali dalam kegiatan selanjutnya dan sebaliknya, hal yang dapat ditingkatkan, serta hal-hal yang dapat menjadi pelajaran jika menemui hal yang serupa.

Menurut peneliti, Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah mengaplikasikan fungsi manajemen yang terakhir yaitu fungsi *controlling* dengan penerapan evaluasi awal, evaluasi tengah, serta evaluasi akhir didalamnya.

2. Kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

a. Bukti fisik (*tangible*)

Dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang berkualitas, perubahan maupun perbaikan harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Adapun dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan indikator penampilan

pegawai saat pemberian layanan, kondisi tempat pemberian layanan, fasilitas-fasilitas serta kedisiplinan pegawai dalam pemberian layanan.

Menurut peneliti kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam dimensi *tangible* sudah bisa dikatakan baik, karena menurut pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, pegawai telah berpenampilan baik, yakni rapi serta bersih, penampilan yang baik tentu mampu menghadirkan citra yang positif bagi sebuah instansi termasuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Perintah untuk berpenampilan baik termasuk berpenampilan rapi dan bersih telah tertuang konsepnya pada Q.S. al A'raf/7:26 yang berbunyi:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَى

ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكُمْ مِنَ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ

Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat⁹⁵

Selain pegawai yang berpenampilan baik, kondisi tempat pemberian layanan juga sudah sangat nyaman, hal ini dikarenakan bangunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur

⁹⁵ Ibid.h.153

tergolong bangunan baru dan keadaan ruangan yang senantiasa dijaga agar selalu rapi dan bersih.

Indikator dalam dimensi *tangible* yang selanjutnya adalah fasilitas-fasilitas pelayanan, menurut penulis dalam indikator fasilitas-fasilitas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur sudah dapat dikatakan baik karena adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan pengguna layanan telah tersedia, seperti tempat parkir luas, latar pelaminan yang bagus, ruang balai nikah yang cukup luas serta terdapat pula musholla.

Kedisiplinan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam menjalankan tugas dapat dikatakan kurang baik, Kedisiplinan ini hanya tercermin pada jam masuk kerja saja, dan tidak tercermin pada jam pulang kerja. Pegawai biasanya pulang lebih awal dari jam pelayanan yang semestinya, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, hal ini karena telah terbentuknya kebiasaan masyarakat sekitar, yakni sangat jarang dijumpai masyarakat yang berkunjung ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur pada waktu setelah adzan dzuhur.

Menurut peneliti alangkah baiknya jika kedisiplinan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur ini di hadirkan bukan hanya pada saat jam masuk kerja saja namun juga disiplin mampu di terapkan dalam jam pulang kerja. Terlebih Kantor Urusan Agama adalah sebuah instansi pemerintah yang berada di

bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten, kurangnya kedisiplinan dalam jam pelayanan dapat memberikan penilaian buruk dari masyarakat yang berimbas pada jeleknya citra instansi tersebut di mata masyarakat.

b. Kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) adalah salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan, setiap petugas diharapkan mempunyai keahlian serta pengetahuan dalam menjalankan tugas. Kehandalan pegawai dalam hal pemberian layanan akan sangat membantu pengguna layanan (masyarakat) dalam menerima layanan yang cepat dan mudah. Selain itu juga keahlian dan profesional kerja yang tinggi juga sangat diperlukan agar kegiatan pelayanan yang dihasilkan mendapat kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini yang menjadi indikator dalam dimensi kehandalan adalah standar pelayanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat penunjang layanan, serta keahlian pegawai dalam proses layanan.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapati bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah memiliki standar pelayanan yang jelas, selain itu peneliti juga mendapati bahwasanya pegawai NTCR Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah mampu atau mahir dalam menggunakan alat penunjang layanan,

serta dalam pelayanan nikah pegawai telah cukup ahli dalam pelayanan tersebut, karena memang intensitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah yang paling tinggi.

Oleh karena itu, menurut peneliti kualitas pelayanan nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dapat dikatakan baik. Selain itu juga penting bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur agar dapat meningkatkan kemampuan keseluruhan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan agar kualitas pelayanan yang di hasilkan dapat lebih baik lagi. Hal ini di karenakan berdasarkan hasil observasi peneliti, peneliti masih menemui ada pegawai yang lain di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur belum begitu mahir dalam penggunaan komputer serta printer, hal ini terlihat dari pegawai yang meminta bantuan pegawai NTCR untuk mengatasi hal tersebut. Kemampuan dalam menjalankan komputer merupakan keahlian yang dapat dikatakan sebagai keahlian dasar dan harus mampu dikuasai bagi seorang pegawai penyedia layanan publik.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi kualitas pelayann yang selanjutnya adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Ketanggapan dalam merespon pengguna layanan merupakan salah satu cara agar sebuah

pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Ketanggapan yang dimiliki oleh sebuah instansi penyedia layanan dapat mempengaruhi pelayanan dari segi kualitasnya. Dimensi ketanggapan yang dimiliki sebuah instansi dapat sangat membantu masyarakat selaku penerima layanan, termasuk dalam hal pemberian informasi, serta pemberian pelayanan dengan cepat tanggap, agar keinginan penerima layanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi *responsiveness* adalah pegawai yang langsung memberikan pelayanan, pemberian pelayanan dengan cepat, pemberian pelayanan dengan tepat, serta pegawai yang merespon masalah yang dialami oleh pengguna layanan.

Menurut peneliti kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam dimensi *responsiveness* dapat dikatakan baik, karena terpenuhinya indikator-indikator pada dimensi *responsiveness* ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara serta observasi, peneliti mendapati bahwa pegawai langsung memberikan layanan, pegawai juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, serta pegawai telah merespon masalah yang dijumpai oleh masyarakat/pengguna layanan.

Oleh karena itu, alangkah baiknya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness*.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi selanjutnya pada kualitas pelayanan adalah dimensi jaminan (*assurance*). Adapun yang menjadi indikator dimensi *assurance* dalam penelitian ini adalah jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, serta jaminan legalitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat selaku penerima layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, indikator dalam dimensi *assurance* telah terpenuhi. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah memberikan jaminan dalam bentuk jaminan tepat waktu dengan cara memberitahukan waktu selesai dan dapat diambilnya buku nikah, selain itu jika terjadi keterlambatan dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur juga akan memberitahukan kepada masyarakat terkait. jaminan kepastian biaya juga telah diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dengan telah memberitahukan kepada masyarakat tentang biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan, yaitu pelaksanaan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Rp0 atau dengan kata lain gratis, sedangkan pelaksanaan nikah di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan

Tambahan Catur dikenakan biaya sebesar Rp600.000 yang mana uang tersebut masuk kedalam kas negara. Selain itu jaminan legalitas juga merupakan jaminan yang sangat penting dalam pelayanan oleh sebuah instansi pemerintah seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, adapun jaminan legalitas di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur diwujudkan dalam bentuk diberikannya pencatatan nikah yang sah secara agama yang terangkum dalam buku nikah yang dibubuhi dengan stempel serta tanda tangan pejabat terkait, legalitas yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur di kemudian hari.

e. Empati (*emphaty*)

Dimensi terakhir dalam kualitas pelayanan adalah dimensi empati (*emphaty*). Pelayanan dapat berjalan dengan lancar jika adanya rasa empati dalam proses pelayanan tersebut baik dari sisi penyedia layanan maupun dari sisi penerima layanan. Adapun indikator yang mengukur kualitas pelayanan dalam dimensi empati adalah pemberian layanan dengan sikap yang ramah, mendahulukan kepentingan masyarakat, serta pemberian pelayanan dengan sikap yang sopan santun.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Staf Administrasi NTCR Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, serta masyarakat selaku penerima layanan Kantor

Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dan hasil observasi peneliti, peneliti mendapati bahwasanya kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam dimensi empati dapat dikatakan baik karena Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur telah menerapkan indikator-indikator dalam dimensi empati.

Pemberian pelayanan telah dilakukan dengan ramah, pegawai menyapa terlebih dahulu terhadap masyarakat, disertai nada bicara yang lembut atau tidak bernada ketus. Bukan sebuah rahasia umum lagi, mayoritas dari masyarakat tentu pernah menemui pegawai pelayanan terutama dalam pelayanan publik yang dinilai sombong dalam pemberian layanan, nada bicara terkesan cuek serta tidak adanya senyuman saat pemberian layanan. pemberian layanan dengan disertai sikap ramah dapat meningkatkan penilaian masyarakat terhadap sebuah layanan yang dihadirkan.

Selain pemberian pelayanan dengan sikap ramah, peneliti juga menemukan bahwa di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, memenuhi kepentingan masyarakat menjadi fokus utama dalam kegiatan pelayanan. Hal tersebut tercermin dalam kepentingan masyarakat yang didahulukan oleh pegawai KUA, pelayanan dilakukan dengan segera, serta pegawai tetap memberikan pelayanan semaksimal mungkin walaupun pegawai

memiliki urusan pribadi lain. Hal di atas dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur tidak lain karena mereka menyadari akan tanggungjawab sebagai penyedia layanan yang ditujukan kepada masyarakat.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Dalam Melaksanakan Pelayanan Prima

Berikut ini adalah faktor pendukung dan penghambat Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan prima:

a. Faktor pendukung

Adapun faktor pendukung pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur adalah sebagai berikut:

1) Kemudahan Akses Layanan Kantor Urusan Agama

Letak kantor yang mudah untuk diakses dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Sehingga tidak ada lagi alasan masyarakat tidak dapat merasakan pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur karena terhalang susah nya akses jalan menuju Kantor Urusan Agama. Mengingat beberapa tahun lalu salah satu faktor yang menjadikan masyarakat Kecamatan Tamban Catur tidak familiar dengan pelayanan di Kantor Urusan Agama adalah karena jauh serta

susahnya akses ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Kapuas Kuala. Adapun jarak dari desa Tamban Baru Mekar menuju ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Kapuas Kuala adalah ± 12 KM dengan jarak tempuh ± 23 menit, namun akses jalan yang rusak banyak berlubang dan aspal tidak merata menjadikan perjalanan bisa lebih lama lagi.

Adanya pemekaran wilayah kecamatan pada tahun 2015 serta hadirnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur menjadikan pelayanan menjadi lebih mudah untuk di akses. Selain itu juga akses jalan di Kecamatan Tamban Catur pada saat ini telah mengalami perbaikan yang cukup signifikan, hal ini menjadi faktor yang dapat mendukung Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam pemberian layanan yang prima kepada masyarakat.

2) Pembagian kerja yang jelas

Tugas dan Fungsi pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan pendaftaran nikah memiliki alur dan fungsi yang jelas yang mana dikerjakan oleh satu orang khusus yaitu Staf Pembantu Administrasi NCTR. Walaupun hanya satu orang yang mengerjakan tugas dan fungsi tersebut, pelayanan tetap dapat berjalan maksimal. Dikarenakan kondisi dan kuantitas masyarakat yang ingin mendapatkan layanan nikah di Kecamatan

Tamban Catur tidak sebanyak apabila dibandingkan dengan masyarakat di kota-kota besar.

Masyarakat pun sudah cukup mengenal Staff Pembantu Administrasi yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Adanya kejelasan kepada siapa mereka menyerahkan berkas memberikan jaminan kepercayaan dan rasa percaya diri kepada masyarakat sehingga kekhawatiran dan momok bahwa mengurus berkas itu sulit menjadi hilang. Kejelasan tugas memberi pengaruh dan menjadi salah satu faktor yang penting urgensinya dalam mendukung pelayanan prima bagi masyarakat.

3) Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dapat dikatakan cukup tinggi, kehadiran Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur sebagai hasil dari pemekaran wilayah Kecamatan Kapuas Kuala, mampu memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan berbagai pelayanannya termasuk pelayanan nikah. Hadirnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur juga mempengaruhi dari aspek sosial, berupa mulai tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama.

Sebuah instansi seperti Kantor Urusan Agama memerlukan masyarakat sebagai penerima layanannya begitu pula sebaliknya masyarakat juga memerlukan pelayanan dari Kantor Urusan Agama. Dengan kata lain sebuah kantor urusan agama dan masyarakat saling memiliki kaitan yang erat dan tidak bisa dipisahkan, pelayanan yang dihadirkan oleh Kantor Urusan Agama tidak dapat berjalan tanpa adanya partisipasi aktif dari masyarakat sekitar. Oleh karenanya partisipasi masyarakat yang cukup tinggi menjadi penunjang atau pendukung Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam kegiatan pelayanan.

b. Faktor penghambat

Adapun faktor yang menghambat Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Sumber Daya manusia

Dalam pemberian layanan yang berkualitas, sumber daya manusia yang memadai adalah hal yang sangat diperlukan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Masing-masing bagian di struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur hanya diisi dengan 1 orang, Disebabkan oleh kurangnya sumberdaya manusia, hal ini dapat menyebabkan petugas kewalahan dan terpaksa harus lembur dalam melaksanakan tugas. Selain itu pula latar

belakang pendidikan petugas juga kurang sesuai dengan tugas yang harus diembannya. Berbedanya latar belakang pendidikan pegawai dengan tugas yang harus diembannya serta kurangnya kuantitas pegawai menjadikan pelayanan dapat tetap berlangsung hanya saja dapat menghambat atau kurang maksimalnya kerja pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

2) Data masyarakat yang berbeda

Data masyarakat yang berbeda disebabkan karena minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya kesesuaian data satu dengan yang lainnya. Hal ini menyebabkan petugas masih sering menjumpai data masyarakat yang berbeda, misalnya tanggal lahir yang berbeda antara akta dan KTP, penulisan nama yang berbeda-beda, penulisan nama orang tua yang berbeda-beda dan lain-lain. Hal di atas menjadi penghambat petugas dalam pemberian layanan karena petugas perlu mengkonfirmasi kembali kepada masyarakat yang bersangkutan akan kebenaran data.

3) Masyarakat yang kurang jujur dalam pelayanan

Dalam pemberian layanan kepada masyarakat, petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur masih bisa menemui segelintir masyarakat yang enggan untuk berkata

jujur dalam kegiatan pelayanan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur memberikan pelayanan dalam hal pencatatan nikah yang harus memastikan pernikahan masyarakat bukan hanya sah secara negara saja, namun juga sah secara agama. Oleh karenanya kejujuran sangat diperlukan dalam kelancaran pelayanan, contohnya dalam aspek perwalian nikah, masyarakat yang kurang jujur dapat menghambat jalannya kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban catur.