BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

Kantor urusan agama yang ada di Kecamatan Wanaraya didirikan pada tahun 1996, bertepatan pada pemecahan atau pemekaran wilayah Kecamatan. KUA didirikan di desa Kolam Kiri. Namun KUA saat itu masih dalam kondisi terbatas, baik itu fasilitas dan juga perlengkapan, karena belum adanya kantor resmi KUA itu sendiri, yang menyebabkan harus menyewa di beberapa tempat. Hal demikian masih berlanjut sampai tahun 2000 dimana KUA masih menyewa rumah-rumah yang tidak terpakai sebagai tempat untuk melaksanakan tugas pokok kerja. Pada tahun 2001 KUA mendapatkan fasilitas ruangan di kantor Kecamatan dan pada tahun 2002 KUA mendirikan kantor secara resmi di sebelah kantor Kecamatan yang bertahan hingga saat ini. Dari perkembangan fasilitas dan perlengkapan KUA selalu memberikan hal yang terbaik, dari mendesain tempat pernikahan yang dirancang agar lebih menarik dan berkesan bagi calon mempelai. KUA kecamatan Wanaraya memiliki luas tanah 50 m x 120 m. Tanah tersebut bukanlah hak milik dari KEMENAG RI, melainkan tanah dari pemerintah daerah. Hal ini yang menyebabkan rehabilitasi bangunan KUA sangat lambat dan tidak bisa seperti KUA yang sudah memiliki tanah hak milik KEMENAG. Luas bangunan KUA 10 m x 10 m,

yang sudah dirancang dengan sedemikian rupa. Untuk pegawai yang bekerja di KUA ada 3 (tiga) pegawai PNS dan 9 (sembilan) pegawai honorer. Untuk pegawai PNS, bekerja sesuai dengan jam kerja di kantor, dan pegawai honorer bekerja di luar kantor yang ditugaskan di desa di Kecamatan Wanaraya.

2. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

Profil KUA Kecamatan Wanaraya Tahun 2021[1]

Nama	: Kantor Urusan Agama
Kepala KUA	: Sariyudin, S.Ag, MM
Tahun berdiri	: 1996
Status tanah	: Hak milik Pemda
Alamat	: Jalan lintas Anjir Marabahan No. 03 RT. 02 Desa Kolam Kiri
Kecamatan	: Wanaraya
Kabupaten	: Barito Kuala
Provinsi	: Kalimantan Selatan
Nomor telp	: 081348630986
Kode pos	: 70563

[1]Wawancara dengan Bapak Subani, Bidang Administrasi KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

3. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

Visi

Terwujudnya masyarakat yang Islami, berakhlakul kharimah dan tercapainya layanan prima berbasis pada peraturan perundang-undangan dan menjunjung nilai ketaqwaan.[2]

Misi

1. Meningkatkan layanan dan bimbingan nikah dan rujuk.
2. Meningkatkan layanan dan bimbingan bimbingan zakat, infaq dan shodaqoh serta waqaf.
3. Mengembangkan layanan dan bimbingan kemasjidan dan kerukunan umat beragama.
4. Meningkatkan layanan dan bimbingan keluarga sakinah dan ibadah sosial.

4. Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi KUA memiliki tujuan yang hendak dicapai adalah:[3]

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas penyediaan perlengkapan dan peralatan baik sarana dan prasarana, agar terciptanya suasana di KUA kecamatan menjadi nyaman, aman dan menunjang semangat kerja.

---

[2]Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

[3]*Ibid.*

2. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima di bidang agama, baik itu pelayanan pernikahan, rujuk, zakat, infaq, shodaqoh dan kepengurusan masjid.

5. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

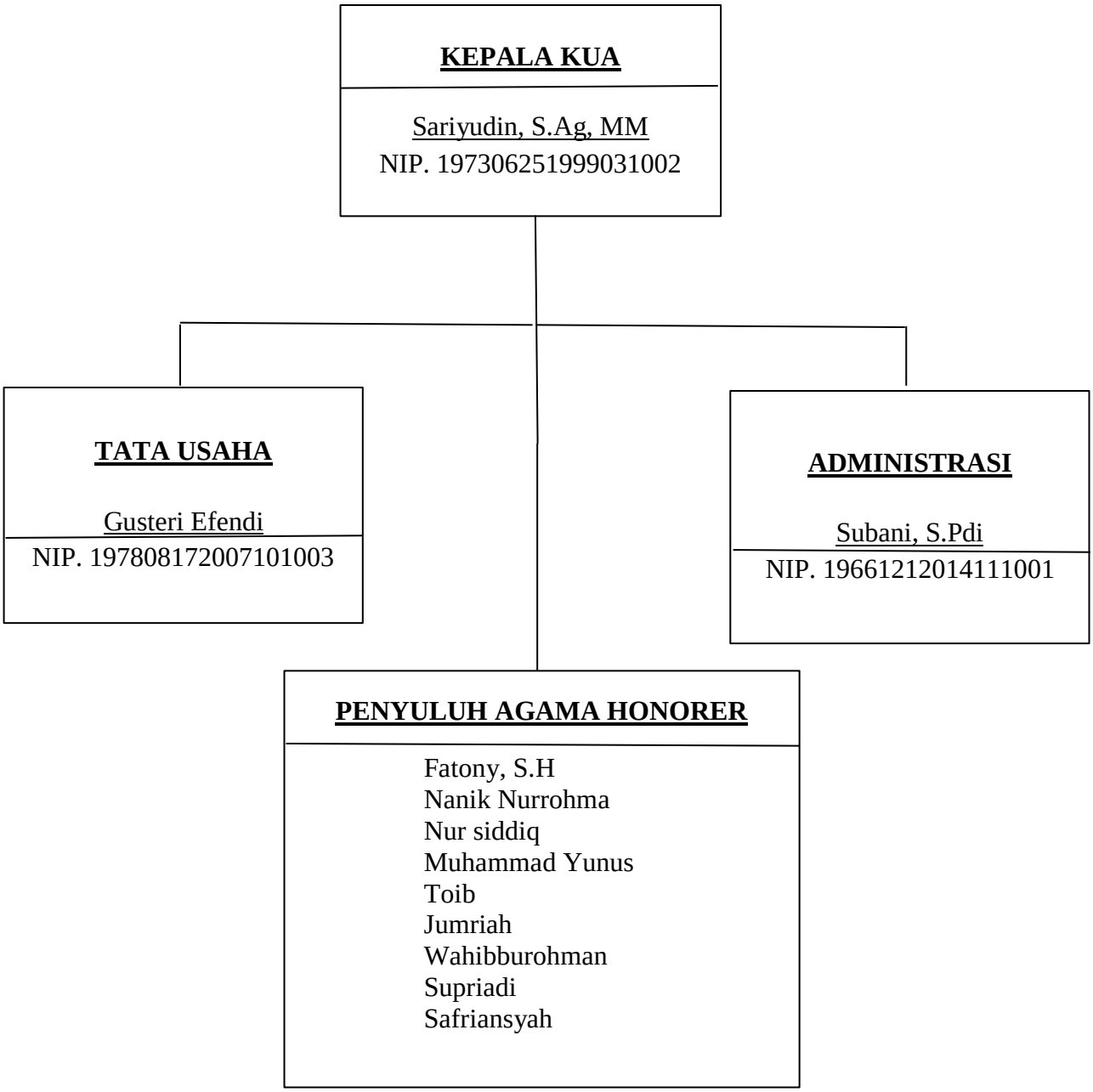
Berdasarkan surat keputusan Kepala KUA Kecamatan Wanaraya maka terbentuklah tugas , pokok dan fungsi dari KUA Kecamatan Wanaraya, yaitu:[4]

1. Kepala KUA : Sariyudin, S.Ag. MM
2. Tata Usaha : Gusteri Effendi
3. Administrasi : Subani, S.Pdi
4. Penyuluh agama :
   1) Desa Kolam Kiri : Safriansyah
   2) Desa Roham Raya : Muhammad Yunus
   3) Desa Kolam Makmur : Supriadi
   4) Desa Tumih : Nur Siddiq
   5) Desa Simpang Jaya : Nanik Nurrohma
   6) Desa Pinang Habang : Fatony, S.H
   7) Desa Sumber Rahayu : Jumriah dan Wahibbuurohman
   8) Desa Surya kanta : Toib

[4]Wawancara dengan Bapak Subani, Bidang Administrasi KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

BAGAN 4.1

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN WANARAYA TAHUN 2021



Sumber Data: *Diolah kembali oleh penulis sesuai dengan hasil wawancara Tahun 2021*

6. Tinjauan Manajemen Pelayanan Publik KUA Kecamatan Wanaraya

Pelayanan publik pada KUA tentunya menjadi sebuah kewajiban bagi KUA itu sendiri. Hal ini akan berdampak positif dan sebagai upaya mencapai *good governance.* Pelayanan publik pada KUA yang ditinjau penulis mengarah pada pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA. Pelayanan prima tentu akan menjadi salah satu kunci keberhasilan instansi pelayan publik dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya. Pelayanan yang baik juga bertujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat mewujudkan pelayana yang cepat, mudah, nyaman dan juga tidak mempersulit masyarakat.

Pelayanan publik mesti harus dimanajemen dengan baik dan sistematis serta terstruktur. Hal ini dapat memudahkan instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Selain itu dengan adanya manajemen, tentunya masyarakat yang datang ke KUA akan lebih teratur dengan sistem manajemen KUA yang telah diterapkan.

1) Tujuan Manajemen Pelayanan Publik

Tujuan dari manajemen pelayanan publik sebagai berikut:

a. Membentuk instansi yang lebih terarah
b. Membuat instansi menjadi terpercaya
c. Membentuk instansi yang kuat dan berkredibilitas
d. Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan

Beberapa tujuan diatas adalah sebuah perencanaan manajemen pelayanan publik KUA Kecamatan Wanaraya yang harus dicapai dengan

merencanakan program kerja yang tepat sesuai dengan sumber daya manusia. Sumber daya keuangan juga menjadi nilai penting bagi setiap organisasi. Pengelolaan dan pemberdayaan yang tepat akan menghasilkan sistem manajemen yang baik. Sistem manajemen yang baik tentunya akan membuat strategi tertentu dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Manajemen dalam KUA tentunya akan membentuk instansi yang lebih terarah kedepannya, dengan menyatukan visi dan misi agar tujuan bisa tercapai. Selain itu sistem manajemen akan membentuk seni dalam mengorganisir organisasi. Letak birokrasi akan berjalan dengan kesesuaian dan juga arah organisasi akan jelas tujuannya. Setelah mengatur manajemen yang baik dan menerapkannya, maka pelayanan bagi masyarakat akan mendapatkan hasil yang baik. Masyarakat sendiri yang akan menilai, seperti apa pelayanan yang didapatkan. Hal demikian membuat nilai kepercayaan untuk instansi pelayan publik. Penilaian yang diberikan masyarakat tentunya berasal dari kepuasan pelayanan itu sendiri. Instansi yang kuat dan berkredibilitas akan terbentuk setelah manajemen pelayanan publik telah dilaksanakan dan diterapkan dengan baik. KUA akan mendapat timbal balik dari apa yang telah didapatkan oleh masyarakat. Akses pelayanan yang diberikan harus nyaman, mudah cepat dan tidak menyusahkan masyarakat. Untuk menciptakan manajemen pelayanan baik. Fungsi manajemen terbagi menjadi empat bagian yaitu:

1) *Planning*

Perencanaan dalam membentuk instansi lembaga pelayan publik harus matang dan relevan. Perencanaan yang dimaksud ialah dari segi program kerja yang telah direncanakan serta perombakan nilai pelayanan dari tahun ke tahun. Di dalam perencanaan pelayanan pernikahan, KUA Kecamatan Wanaraya telah menyiapkan segala perlengkapan pernikahan atau akad, seperti perlengkapan pernikahan di KUA, fasilitas dan kesiapan dari pegawai KUA. Hal ini sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi KUA itu sendiri. Selain pernikahan atau akad yang disiapkan di kantor. KUA juga merencanakan jika pernikahan atau akad dilaksanakan di rumah calon mempelai. Seperti memperhitungkan waktu atau jarak tempuh dan jadwal dari penghulu. Sistem perencanaan ini harus tepat dan terorganisir dengan baik. Karena jika dalam penjadwalan pernikahan tidak tercatat atau tidak teliti maka jadwal pernikahan akan tumpang tindih atau bertabrakan. Di dalam satu hari ada tiga pernikahan atau akad yang akan dilaksanakan, maka pegawai KUA wajib mengajak interaksi calon mempelai untuk membahas kesepakatan waktu. Untuk mengatur pernikahan atau akad supaya terhindar dari kesalahpahaman. Perencanaan ini bisa saja berubah sewaktu-waktu, jika akad dilaksanakan di rumah mempelai dan jarak rumah mempelai cukup jauh serta kondisi cuaca tidak memungkinkan maka pihak KUA

meminta calon mempelai untuk menunggu. Hal demikian bisa saja terjadi. Seperti pernikahan yang penulis hadiri bersama Bapak Sariyudin di Desa Pinang Habang, pada saat itu kondisi jalan sudah cukup baik tetapi cuaca saat itu hujan.[5] Namun perjalanan tetap harus dilaksanakan, agar calon mempelai dan pihak keluarga tidak kecewa. Nilai pelayanan yang diberikan sangatlah luar biasa dan sebagai instansi lembaga pelayan masyarakat harus prima untuk melayani masyarakat.

2) *Organizing*

Setelah menerapkan perencanaan, instansi lembaga pelayan masyarakat harus membuat perencanaan tersebut menjadi program kerja dalam satu tahun kedepan. Hal ini bertujuan agar rencana yang sudah musyawarahkan dapat dilaksanakan dan juga menyesuaikan dengan budget yang tersedia. Jika perencanaan yang sudah musyawarahkan tidak dibentuk program kerja maka hal itu akan sia-sia dan tujuan dari visi dan misi tidak akan tercapai. Di dalam pelayanan publik tentunya nilai-nilai dalam melayani masyarakat sangatlah penting, karena bersinggungan langsung dengan masyarakat. Artinya sebagai pelayan publik instansi seperti KUA harus bisa memberikan pelayanan yang prima dan maksimal terhadap masyarakat. Pelayanan yang prima tentunya dengan kepiawaian pegawai KUA dalam memberikan pelayanan itu

[5] Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 09 November 2019.

sendiri. Tentunya di dalam KUA Kecamatan Wanaraya sudah terbentuk sistem organisasi yang memiliki struktur organisasi, struktur tersebut untuk mengetahui tugas dari setiap pegawai. Seperti diangkatnya kepala KUA, petugas administrasi, tata usaha KUA, dan penyuluh agama. Dengan adanya pembagian tugas dan jabatan, maka program kerja yang telah dimusyawarahkan akan lebih mudah dalam mewujudkannya.

3) *Actuating*

Pergerakan atau melaksanakan dari program kerja yang sudah dibentuk dan dicanangkan untuk satu tahun kedepan. Melaksanakan program kerja merupakan inti dari sebuah organisasi dalam mencapai visi dan misi. Hal ini yang akan menentukan organisasi tersebut mampu memberikan pelayanan dengan baik atau tidak. KUA tentunya harus melaksanakan program kerja yang sudah di musyawarahkan. Setelah pembagian tugas dari jabatan yang ada, maka program kerja akan mudah untuk dilaksanakan dan juga dalam pengerjaanya akan lebih mudah. KUA Kecamatan Wanaraya melaksanakan program pelayanan pernikahan dengan prima. Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan Bapak Subani, beliau mengatakan bahwa pelayanan pernikahan harus dilaksanakan dengan baik, kemudian dalam memberikan pelayanan kami harus sabar, sopan dan juga

memberikan arahan-arahan untuk calon mempelai.[6] Di dalam pelaksanaan program kerja, bukan hanya program kerja yang dilaksanakan namun kepala KUA wajib memberikan motivasi dan juga mengawasi setiap program kerja yang dikerjakan. Motivasi terhadap pegawai untuk memberikan semangat bekerja dan menjadi dorongan bagi pegawai KUA. Selain itu pengawasan setiap program kerja harus dilaksanakan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kepala KUA yang bertanggung jawab jika pegawai KUA tidak memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan yang kurang maksimal. Sebagai kepala KUA, tentunya memiliki hak untuk menegur dan juga memberikan arahan bagi pegawai KUA agar lebih baik lagi.

4) *Evaluation*

Setiap program kerja yang dilaksanakan, harus dilakukan evaluasi untuk meninjau program kerja yang sudah kerjakan apakah sudah baik atau kurang maksimal. Dalam pemberian pelayanan pernikahan mestinya ada pengawasan dan evaluasi, hal ini untuk mengetahui kepuasan dari masyarakat yang datang ke KUA Kecamatan Wanaraya. Evaluasi tentunya akan melihat dari segi dimana letak kesalah harus dibenahi. Kepala KUA akan memimpin rapat evaluasi dan juga akan memberikan masukan-masukan dan

[6] Wawancara dengan Bapak Subani, Bidang Administrasi KUA, 04 Januari 2021.

pegawai KUA juga diberikan kesempatan untuk memberikan saran dan kritik untuk KUA yang lebih baik lagi.

2) Manfaat Manajemen Pelayanan Publik Bagi Masyarakat

Adapun manfaat dari manajemen pelayanan publik bagi masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Mendapatkan akses kemudahan dalam pelayanan.
b. Memperoleh pelayanan yang lebih baik dan nyaman.
c. Mendapatkan jaminan dan keamanan.

3) Manfaat Manajemen Publik Bagi KUA Kecamatan Wanaraya

Manfaat manajemen pelayanan publik bagi KUA Kecamatan Wanaraya adalah sebagai berikut:

a. Mempercepat waktu layanan KUA
b. Mengurangi beban administrasi KUA
c. Terbangunnya citra baik bagi KUA
d. Mencegah terjadinya KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme)
e. Meningkatkan standar kerja

7. Fasilitas dan Perlengkapan Layanan Pernikahan

Fasilitas untuk pelayanan pernikahan di KUA perlu diperhatikan, untuk menunjang rasa nyaman dan aman saat pelaksanaan akad/pernikahan. Selain itu, dengan adanya fasilitas yang lengkap, akan membantu pegawai KUA lebih mudah untuk melaksanakan tugas, pokok dan fungsi. Setiap KUA diberikan kebebasan mendesain tempat

akad/pernikahan. Hal ini agar memunculkan kreativitas bagi setiap KUA di setiap kecamatan. Adapun perlengkapan yang ada di KUA antara lain:

TABEL. 4.1 Fasilitas dan Perlengkapan KUA Kecamatan Wanaraya

No.	Fasilitas/Perlengkapan	Jumlah
1.	Latar dekorasi	1 Unit
2.	Meja	5 Unit
3.	Bangku	5 Unit
4.	Taplak meja	6 Unit
5.	Meja akad	1 Unit
6.	Al-Qur'an	5 Unit
7.	Ruang pernikahan	1 Unit
8.	Ruang tunggu	1 Unit
9.	Laptop	3 Unit
10.	Printer	2 Unit
11.	Lemari	3 Unit

Sumber Data: *Dokumentasi dari KUA Kecamatan Wanaraya Tahun 2021*

8. Desa yang mendapatkan Pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya

TABEL. 4.2 Desa yang Mendapatkan Pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya

No.	**Kode**	**Nama Desa**
1.	01	Kolam Kiri
2.	02	Roham Raya
3.	03	Simpang Jaya
4.	04	Tumih
5.	05	Pinang Habang
6.	06	Waringin Kencana
7.	07	Babat Raya
8.	08	Kolam Kanan
9.	09	Sidomulyo
10.	10	Kolam Makmur
11.	11	Surya Kanta
12.	12	Sumber Rahayu
13.	13	Dwipasari

Sumber Data: *Dokumentasi dari KUA Kecamatan Wanaraya Tahun 2021*

B. Pembahasan

1. Alur Pelayanan Pernikahan

Setiap calon mempelai, akan diberi pelayanan pernikahan oleh KUA. Awal mula yang harus disiapkan adalah berkas untuk menunjang pernikahan, yang bisa dikonfirmasi dengan desa masing-masing. Di kantor desa sudah menyiapkan persyaratan pernikahan, yang telah bekerja sama dengan pihak KUA. Sebelum ke kantor desa, calon mempelai meminta surat permohonan berkas kepada ketua rt. Kemudian pemohon berkas pernikahan harus melengkapinya. Berkas yang harus dilengkapi ialah:

1. Surat pengantar perkawinan dari desa/kelurahan (N1)
2. Surat izin orang tua (N4)
3. Persetujuan calon mempelai (N3)
4. Fotokopi ktp calon pengantin
5. Fotokopi akta kelahiran
6. Fotokopi ijazah terakhir
7. Fotokopi kartu keluarga calon pengantin
8. Foto kopi KTP orang tua pengantin
9. Foto kopi dua orang saksi
10. Fotokopi buku nikah orang tua calon pengantin wanita
11. Surat keterangan telah imunisasi TT (Tetanus Toksin) dari puskesmas
12. Surat pernyataan jejaka/gadis atau duda/janda dengan materai 6000

13. Pas foto background biru 4x6 sebanyak 1 lembar dan 2x3 berjumlah 2 lembar untuk masing masing mempelai
14. Surat dispensasi pengadilan agama untuk calon mempelai yang usianya belum mencapai 19 tahun.
15. Surat dispensasi kecamatan untuk calon mempelai yang menginginkan pernikahan yang tidak terduga (tidak sesuai jam kerja dan peraturan dari KUA)
16. Akta perceraian/akta kematian bagi duda atau janda
17. Surat rekomendasi jika pelaksanaan pernikahan dilaksanakan di kecamatan lain.
18. Biaya pernikahan di KUA gratis dan pelaksanaan di rumah membayar Rp 600.000 yang langsung di transfer ke bank terdekat.

- **Syarat tambahan**

1. Fotokopi paspor, visa dan keterangan dari Polsek (bagi WNA)
2. Surat izin pernikahan bagi anggota POLRI dan TNI
3. Surat izin poligami dari pengadilan agama

Persyaratan tersebut harus dilengkapi, untuk mendapatkan buku nikah, dan data calon mempelai harus valid, baik itu nama, NIK, tanggal lahir dll. Setelah berkas persyaratan sudah selesai, maka calon mempelai bisa menyerahkan berkas tersebut ke KUA dengan menggunakan map coklat. Setelah itu di KUA calon mempelai laki-laki akan diberi surat keterangan (jejaka/gadis) bagi yang belum pernah menikah dan surat pernyataan (duda/janda) bagi yang pernah menikah dan harus memberikan

keterangan dari akta cerai atau akta kematian. Jika usia pengantin masih belum mencapai 21 tahun, maka harus memberikan surat izin orang tua. Pernikahan yang dilaksanakan di kecamatan lain harus menyertakan surat rekomendasi dari KUA calon pengantin berasal. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses data dan juga agar adanya saling keterbukaan antara calon mempelai. Untuk tanggal pernikahan sepenuhnya diserahkan kepada pihak calon mempelai, namun setelah pengantaran berkas ke KUA ada syarat penentuan tanggal pernikahan yang diberikan oleh KUA, yakni terhitung sepuluh (10) hari setelah pengantaran berkas.[7] Selama sepuluh hari setelah pengantaran berkas, pihak KUA akan mengecek data-data calon pengantin, karena jika ada salah satu data tidak valid, maka data tersebut tidak bisa terbaca oleh aplikasi SIMKAH (sistem informasi manajemen nikah) yang telah disediakan oleh kemenag pusat. Maka dari itu, jika ada kesalahan atau ketidakcocokan data harus diperbaiki oleh calon mempelai. Kemudian calon mempelai juga diberikan pilihan untuk melaksanakan akad nikah dirumah atau di KUA. Jika akad dilaksanakan di rumah maka pihak mempelai harus membayar uang sebesar Rp. 600.000 yang langsung ditransfer ke nomor rekening yang sudah disiapkan oleh pihak KUA. Jika pelaksanaan akad pernikahan dilangsungkan di KUA maka tidak dipungut biaya atau gratis. Setelah akad selesai dan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh KUA, maka buku nikah bisa langsung diberikan kepada mempelai. Jika persyaratan

[7]Wawancara dengan Gusteri Efendi, Bidang Tata Usaha KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

yang diberikan oleh KUA belum selesai, buku nikah tidak bisa langsung diberikan dan harus menunggu sampai data benar-benar valid.

Ketentuan pihak KUA yang perlu diperhatikan ialah dari segi usia calon mempelai. UU Nomor 16 tahun 2019 tentang perubahan atas UU nomor 1 tahun 1974 tentang pernikahan pasal 7. Pernikahan hanya diizinkan kepada pria dan wanita sudah mencapai usia 19 tahun. Namun jika ada hal yang mendesak untuk pelaksanaan pernikahan di bawah usia 19 maka alur pelayanan pernikahan akan sedikit berubah. Pertama, calon mempelai mendatangi KUA untuk membicarakan masalah tersebut, dalam artian ada konsultasi dari pihak KUA dan calon mempelai. Selanjutnya pihak KUA akan memberikan surat penolakan pernikahan, dimana surat ini akan diserahkan kepada pengadilan agama kabupaten. Sebab dilaksanakannya pernikahan harus disebutkan dengan alasan-alasan yang relevan. Misalnya, dari segi kesehatan, yang mengharuskan calon mempelai wanita mesti menikah di usia muda, atau kejadian hamil diluar nikah yang harus dibuktikan dengan tes kesehatan dari puskesmas atau rumah sakit. Setelah mendapatkan izin dari pengadilan agama, dengan membawa surat keterangan, maka pihak KUA dapat menikahkan calon mempelai yang juga mestinya melengkapi data-data syarat pernikahan.

Sistem pernikahan yang mengharuskan batasan waktu sepuluh (10) hari kerja setelah pengantaran berkas, baru bisa melaksanakan akad nikah, itu juga bisa dimajukan oleh pihak calon mempelai dengan alasan tertentu, seperti mencari tanggal cantik, hari yang baik menurut orang tua dll.

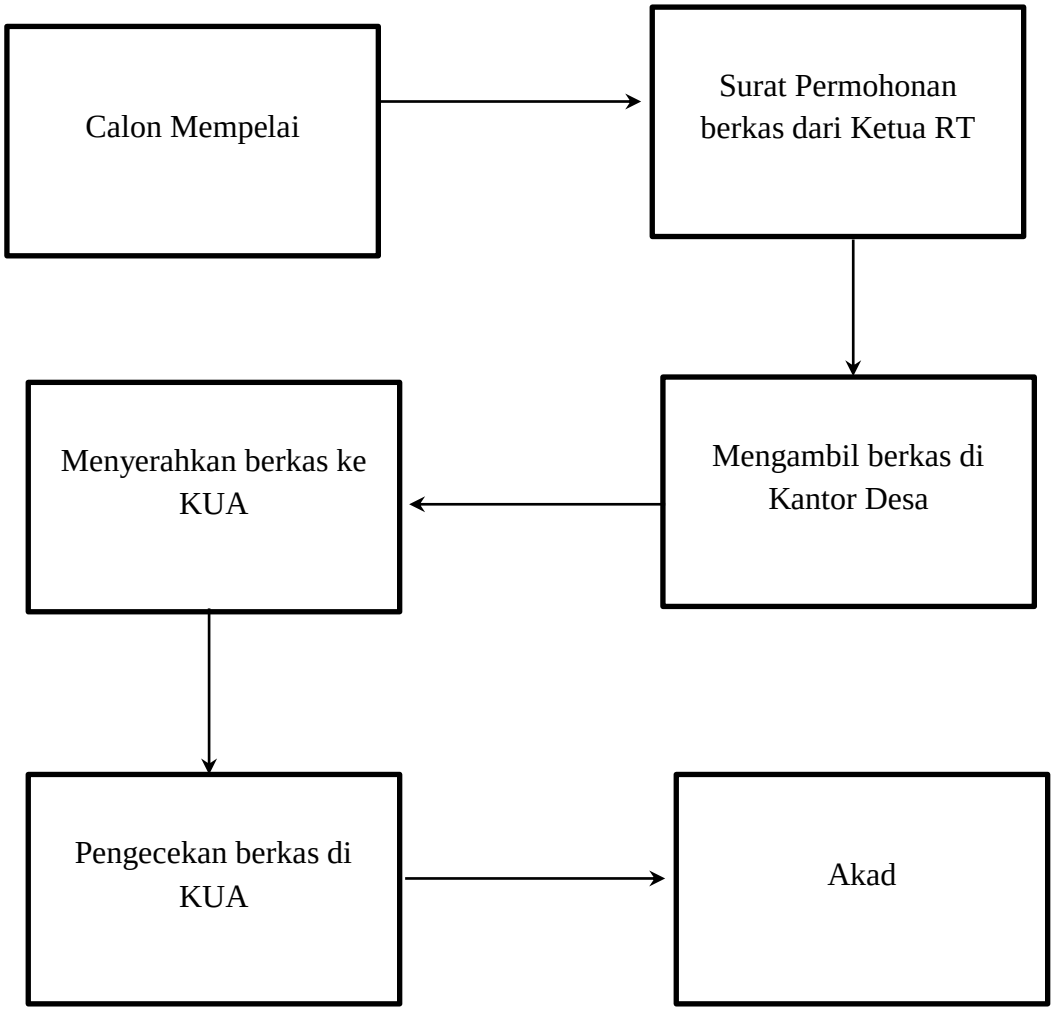
Namun pelayanan pernikahan yang diberikan juga akan berbeda. Pihak calon mempelai setelah melengkapi berkas-berkas pernikahan, ada tambahan syarat yang diberikan KUA, yakni meminta surat dispensasi kepada Kecamatan. Jika pihak Kecamatan menyetujui, maka akad pernikahan bisa dilaksanakan. Tetapi hal demikian memiliki kekurangan, yaitu buku nikah yang belum bisa diberikan ke pihak calon pengantin.

Syarat tambahan dalam pernikahan juga dipersiapkan oleh KUA, bagi warga negara asing (WNA) harus memberikan keterangan fotokopi paspor dan juga meminta surat keterangan dari polsek setempat. Hal ini bertujuan untuk memberikan keterangan bahwa ada warga asing yang menikah dengan warga setempat. Kemudian syarat tambahan juga berlaku bagi anggota POLRI dan TNI, sesuai dengan ketentuan dari POLRI dan TNI. Syarat tambahan juga diberikan bagi calon mempelai yang ingin menikah lebih dari 1 (satu) istri atau poligami. Bagi calon mempelai laki-laki harus mengurus surat ini ke pengadilan agama, dan harus mendapatkan persetujuan istri pertama.

BAGAN 4.2

Gambaran Alur Pernikahan

Penjelasan tentang pelayanan pernikahan yang diberikan KUA Kecamatan Wanaraya diatas dapat penulis gambarkan sebagai berikut:

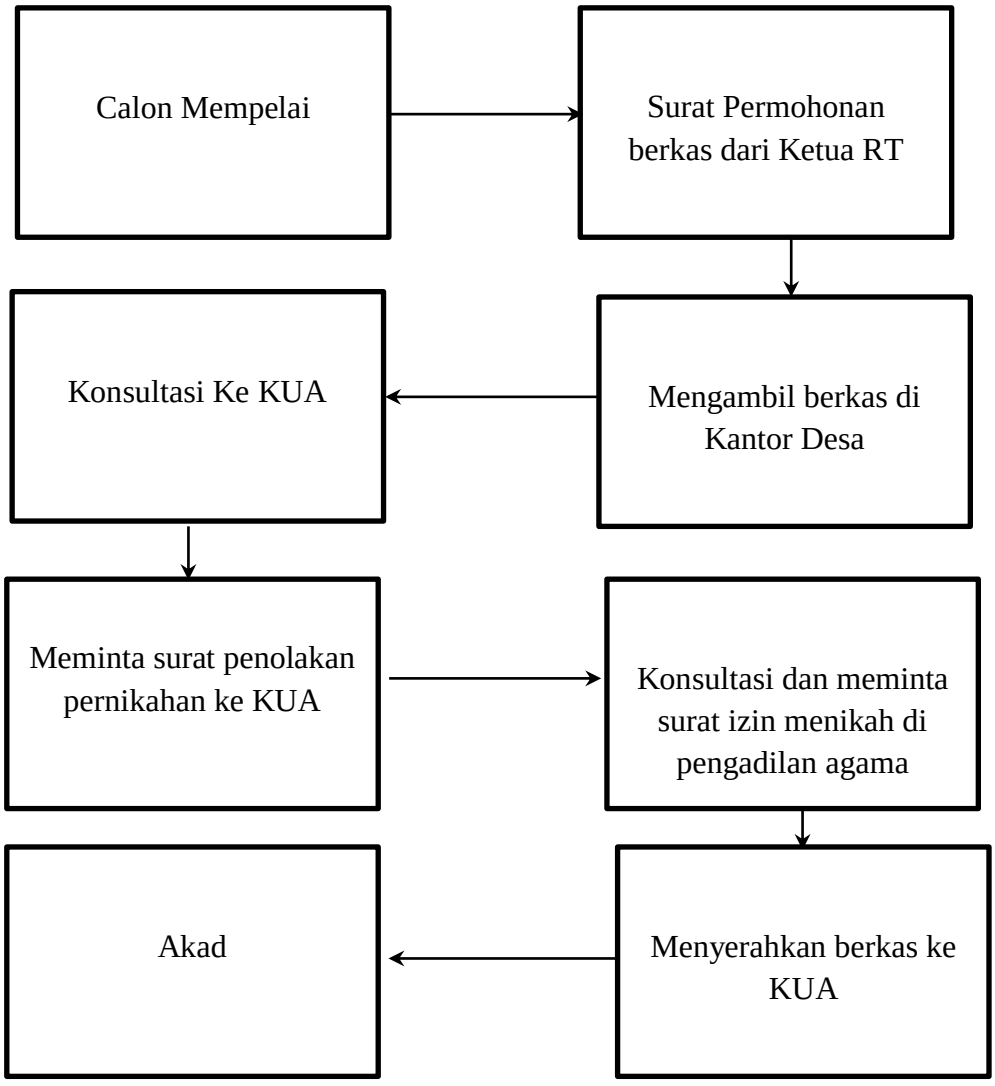


Sumber Data: *Diolah kembali oleh penulis sesuai dengan hasil wawancara Tahun 2021*

BAGAN 4.3

Gambaran Alur Pernikahan dengan meminta persyaratan dispensasi Pengadilan Agama

Penjelasan tentang pelayanan pernikahan dengan meminta persyaratan dispensasi pengadilan agama yang diberikan KUA Kecamatan Wanaraya diatas dapat penulis gambarkan sebagai berikut:

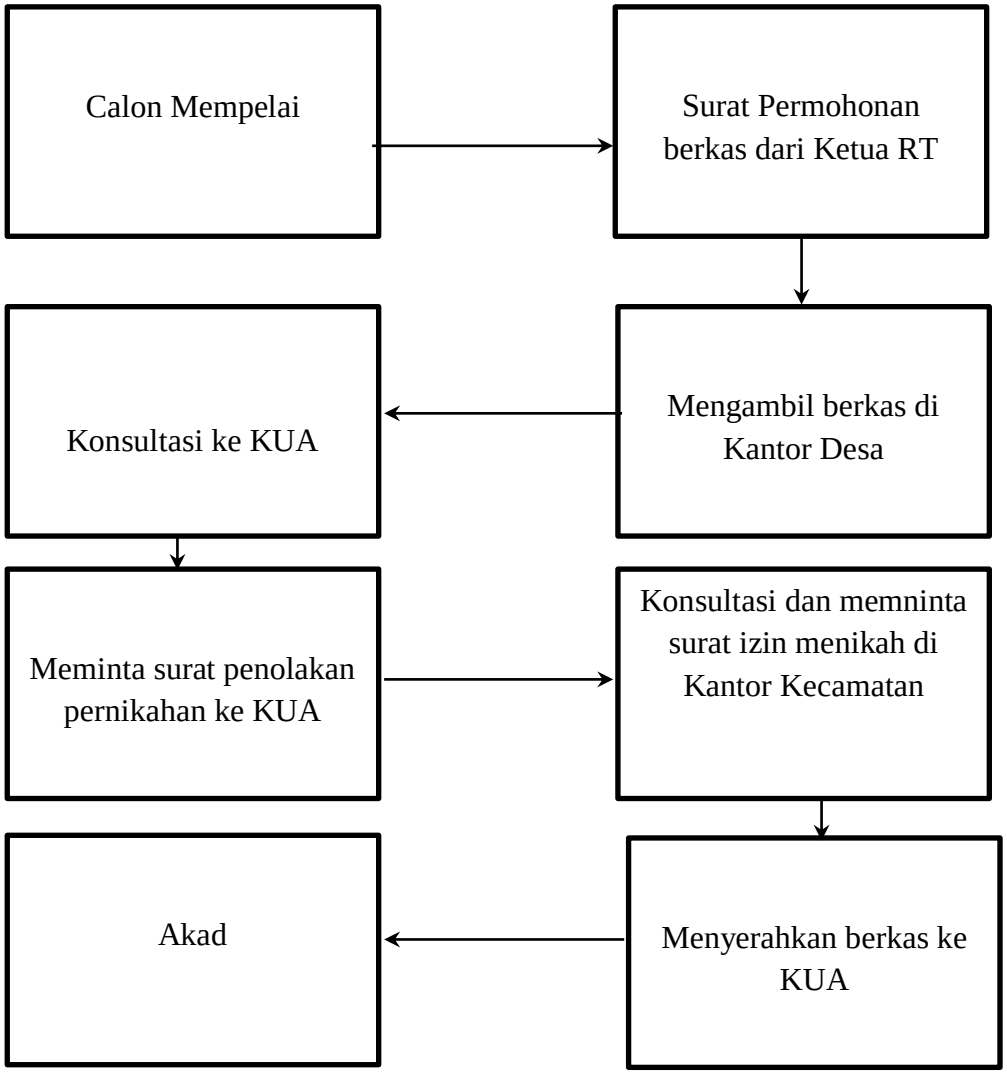


Sumber Data: *Diolah kembali oleh penulis sesuai dengan hasil wawancara Tahun 2021*

BAGAN 4.4

Gambaran alur pernikahan mendesak meminta surat dispensasi ke Kantor Kecamatan

Penjelasan tentang pelayanan pernikahan dengan meminta surat dispensasi Kantor Kecamatan yang diberikan KUA Kecamatan Wanaraya diatas dapat penulis gambarkan sebagai berikut:



Sumber Data: *Diolah kembali oleh penulis sesuai dengan hasil wawancara Tahun 2021*

2. Pelayanan Teknis dan Administrasi

TABEL 4.3 Pelayanan Teknis dan Administrasi

No.	Jenis Pelayanan	Satuan Ukuran	Standar/Target
1.	Berkas pernikahan	Menit	60
2.	Penyerahan berkas pernikahan	Menit	10
3.	Akad nikah di KUA	Menit	60
4.	Akad nikah di rumah	Menit	120
5.	Surat dispensasi pengadilan agama	Menit	30
6.	Surat dispensasi kecamatan	Menit	30
7.	Konsultasi	Menit	60
8.	Penyerahan buku nikah	Hari	10
9.	Surat pernyataan jejaka/gadis	Menit	10
10.	Surat pernyataan duda/janda	Menit	10
11.	Pengecekan Berkas	Hari	2

Sumber Data: *Dokumentasi dari KUA Kecamatan Wanaraya Tahun 2021.*

3. Data Responden

TABEL 4.4 Data Responden

No.	Nama	Alamat
1.	M. Khoerul Absor	Jl. Desa Kolam Kiri rt. 03 Kecamatan Wanaraya
2.	Istiqoma Ruli Anisa	Jl. Desa Kolam Kiri rt. 10 Kecamatan Wanaraya
3.	Rudi Setiawan	Jl. Desa Kolam Kiri rt. 04 Kecamatan Wanaraya
4.	Rusmin Nuryadi	Jl. Desa Kolam Kiri rt. 03 Kecamatan Wanaraya
5.	Pariyanto	Jl. Desa Sidomulyo rt. 13 Kecamatan Wanaraya

Sumber Data: *Wawancara di lapangan dan dari KUA Kecamatan Wanaraya Tahun 2021.*

4. Dasar Hukum Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya

UU. No 25 Tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.[8] Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. UU RI No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang telah direvisi dan diganti dengan UU No. 16 tahun 2019 tentang perubahan atas UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Hal yang berbeda dari UU ini adalah pada pasal 7 yang memuat tentang

[8] Erna Setijaningrum, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia,* (Surabaya : Airlangga University Press, 2017), h. 25.

1) Perkawinan hanya diizinkan apabila pria dan wanita sudah mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun.
2) Dalam hal terjadi penyimpangan terhadap ketentuan umur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), orang tua pihak pria dan orang tua pihak wanita dapat meminta surat dispensasi kepada pengadilan agama dengan alasan sangat mendesak disertai bukti-bukti pendukung yang cukup.

Pelayanan publik sudah selayaknya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Pelayanan prima akan berdampak baik untuk sebuah instansi, selain mendapatkan kepuasan dari masyarakat, nilai kepercayaan akan meningkat. Pelayanan pernikahan di KUA harus diberikan dengan pelayanan yang mudah, nyaman, aman dan cepat. Landasan hukum UU pelayanan publik dan pernikahan sudah diatur oleh pemerintah dan KEMENAG RI, yang dilaksanakan dari KUA di setiap kecamatan.

5. Penerapan Perencanaan Manajemen Pelayanan Pernikahan

Manajemen pelayanan prima diterapkan dengan semaksimal mungkin untuk memberikan kepuasan bagi calon mempelai. Hal ini berdasarkan dengan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA. Selain itu pelayanan prima akan memberikan dampak positif bagi calon mempelai dan atas nama institusi itu sendiri. Dalam hal kecepatan dan kemudahan saat memberikan pelayanan, mesti dimulai dari sikap pegawai KUA itu sendiri, hal

demikian akan memberikan suatu penilaian dari setiap orang yang dilayani. Respon yang diberikan oleh pegawai KUA harus cepat dan tanggap, agar pelayanan prima yang diinginkan dapat tercapai. Kemudian yang akses kemudahan dalam menerima pelayanan harus terus dikembangkan, seperti adanya nomor pegawai KUA yang bisa dihubungi. Hal ini dapat membantu calon mempelai dalam menanyakan, apa saja yang mungkin tidak dipahami atau dimengerti. Manajemen yang diterapkan ialah asas kemanusian dan pelayanan publik. Menurut Bapak Subani, pelayanan prima harus diberikan kepada setiap orang yang datang ke KUA tanpa pandang jabatan, pekerjaan, ras, suku dll.[9] Selain sikap dari pegawai KUA, penampilan rapi dan sopan menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan. Pegawai KUA selalu berpakaian rapi dan sopan.[10] Hal ini membuat calon mempelai yang datang merasa nyaman dalam menerima pelayanan. Kemudian pelayanan yang praktis dan tidak mempersulit calon mempelai, jika calon mempelai sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku maka pelayanan akan cepat dan mudah, namun jika calon mempelai tidak memenuhi standar dari aturan yang sudah ditetapkan, maka pelayanan akan terhenti sementara dan akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak yang positif dan membuat integritas

[9]Wawancara dengan Bapak Subani, Bidang Administrasi KUA, 04 Januari 2021.

[10]Wawancara dengan M. Khoerul Absor, responden, 04 Januari 2021.

institusi menjadi baik. Pungli sangat dihindari oleh KUA, karena selain dilarang, pungli juga akan merusak nama baik KUA itu sendiri.

6. Kualitas Jasa Kantor Urusan Agama

1) Reliabilitas

Pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan kenyamanan dan juga kemudahan saat masyarakat ingin dilayani oleh pelayan publik. Setiap pelayan publik memiliki sistem untuk memberikan pelayanan prima. Hal demikian didukung dengan peraturan UUD 1945. Bahwa setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama, tanpa memandang ras, suku, warna kulit dll. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk sebuah instansi dalam memberikan pelayanan. KUA Kecamatan Wanaraya menerapkan pelayanan prima untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang datang ke kantor dan mendapatkan pelayanan. Hal demikian seperti yang disampaikan oleh Bapak Sariyudin selaku kepala KUA, beliau mengatakan bahwa pemberian pelayanan untuk masyarakat haruslah prima, baik, cepat,nyaman dan tidak memberatkan masyarakat.[11] Pelayanan yang diberikan harus membuat masyarakat puas dan juga memberikan dampak positif bagi masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan. Saudara Rudi menuturkan bahwa pelayanan di KUA Wanaraya sangatlah baik, ketika memberikan pelayanan pegawai KUA cepat

[11]Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

dan tanggap dalam memberikan pelayanan.[12] Dalam suatu kasus, ada pelayanan yang memberatkan masyarakat, tentunya ini akan merugikan masyarakat dan juga nama baik instansi yang bersangkutan. Maka dari itu KUA Kecamatan Wanaraya terus bersinergi memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Hal demikian selaras dengan wawancara kepada warga dan masyarakat setempat yang sudah mendapatkan pelayanan pernikahan di tahun 2020. M. Kheoerul Absor mengatakan bahwa pelayanan di KUA sangat baik dan terkesan memberikan kemudahan bagi masyarakat. M. Khoerul Absor atau yang lebih dikenal Khoerul menikah di tahun 2020. Pelayanan di KUA menurut beliau saat mengurus pernikahan di KUA sangatlah mudah, selain diberitahu oleh keluarga tentang syarat pernikahan, jarak rumah Khoerul ke KUA sangatlah dekat. Jadi bisa dibilang jika ada kekurangan saat mengurus berkas pernikahan, akan sangat mudah untuk pulang pergi ke KUA. Beliau mengatakan bahwa mengurus pernikahan sangatlah mudah dan jika ke KUA pasti akan dibimbing apa saja yang harus dipersiapkan. Kemudian KUA memberikan arahan untuk datang ke Kantor Desa masing-masing untuk meminta surat atau berkas persyaratan pernikahan. Ketika di KUA tentunya terjadi interaksi untuk menentukan kapan hari akad akan berlangsung. Beliau mengatakan, hari untuk akad diserahkan

[12]Wawancara dengan Saudara Rudi Setiawan, Warga Kecamatan Wanaraya, 07 Januari 2021.

kepada pihak pemohon atau calon pengantin. Namun harus mengikuti ketentuan yang berlaku. Ketentuan ini ialah setelah menyerahkan berkas, kita harus menunggu 10 hari kedepan. Setelah 10 hari kedepan maka pernikahan akan bisa dilangsungkan. Jadi calon pengantin diberikan keleluasan untuk memilih hari pernikahannya. Khoerul menambahkan bahwa ketika di KUA pegawai KUA sangat tanggap untuk memberikan pelayanan pernikahan.[13] Selain itu ketika mengurus berkas-berkas pernikahan, juga diberikan arahan dengan baik. Ketika ada surat atau berkas yang masih belum terpenuhi maka akan diberikan waktu untuk melengkapi berkas tersebut sampai benar-benar valid. Kemudian KUA juga mengikuti aturan yang berlaku di Kemenag untuk memberikan pelayanan prima. Jika ada salah satu warga meminta pelayanan tetapi menyalahi aturan, maka pihak KUA langsung menolak dan memberikan saran untuk masyarakat tersebut. Ketika masyarakat memiliki masalah bisa diceritakan kepada KUA, untuk dicarikan jalan keluarnya. KUA pastinya akan merespon dengan cepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam memberikan pelayanan di KUA sama seperti pelayan publik pada umumnya, jam dan waktu telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang yang telah ditetapkan. Untuk

[13]Wawancara dengan M. Khoerul Absor, Warga Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

permasalahan yang sifatnya privasi atau rahasia KUA menjamin permasalahan tersebut.

2) Daya tanggap

Kecepatan dan kemudahan dalam memberikan jasa pelayanan adalah kewajiban bagi setiap pelayan publik. Jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan tentunya pelayan publik akan mendapat respon kurang baik dari masyarakat. Daya tanggap pelayan publik biasanya telah ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara pelayan publik dan juga masyarakat yang diberikan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk membentuk suatu komunikasi dengan masyarakat, agar masyarakat bisa menyuarakan haknya dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu pihak pelayan publik juga ingin membangun *chemistry* dengan masyarakat. Kemudian dengan adanya interaksi, akan memudahkan pelayan publik mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat. Daya tanggap dalam memberikan pelayanan berdasarkan oleh kecepatan dan kemudahan saat memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Wanaraya juga mengedepankan asas kecepatan dan kemudahan. Saudari Uli mengatakan bahwa pelayanan di KUA sangat cepat, tanggap dan mudah.[14] Pelayanan pernikahan yang diterapkan di KUA sudah sistematis dan berjalan dengan baik.

[14] Wawancara dengan Saudari Istiqoma Ruli Anisa, Warga Kecamatan Wanaraya, 06 Januari 2021.

Ketika masyarakat datang ke kantor maka, pelayanan akan segera diberikan. Dalam pernikahan, calon mempelai datang ke KUA, tentunya akan diberikan respon cepat ketika mengumpulkan berkas-berkas persyaratan pernikahan. Pegawai KUA langsung mengecek berkas tersebut dan mengajak berinteraksi dengan calon mempelai. Komunikasi yang dibangun dalam rangka memudahkan petugas dalam menanyakan berkas yang mungkin belum lengkap atau ada salah satu berkas yang keliru. Hal ini bertujuan untuk kecepatan akses berkas yang harus dipublikasikan secara online ke aplikasi SIMKAH. jika berkas offline ada yang keliru maka ketika pemberkasan online tidak dapat terselesaikan dengan cepat. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak Gusteri, beliau menyampaikan bahwa pemberkasan haruslah lengkap dan sesuai dengan ketentuan persyaratan pernikahan. Kesalahan yang sering terjadi ialah nama atau tanggal lahir yang tidak sesuai baik itu di kartu keluarga dan yang ada di berkas lainnya.[15] Jika pemberkasan online tidak selesai maka buku nikah tidak akan diberikan saat hari akad. Setiap prosedur yang telah ada, harus dijalankan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian data. Proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang. Dalam pelayanan pernikahan, pengecekan pemberkasan diberikan waktu selama 2 hari, agar petugas lebih

[15]Wawancara dengan Bapak Gusteri Effendi, Bidang Tata Usaha KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

teliti di dalam pengecekan. Untuk itu masyarakat akan memberikan nomor handphone kepada petugas untuk memudahkan dalam berkomunikasi. Kemudian pelayanan akad, ini sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku yakni dimulai dari pengumpulan berkas sampai akad berjarak 10 hari jam kerja. Hal demikian sudah diatur oleh kemenag untuk memudahkan KUA dalam mengatur proses pernikahan. Manajemen yang harus baik agar tidak terjadi *overlap* saat akad berlangsung. Pelayanan demikian bisa ditangguhkan, dalam kata lain menunggu akad 10 hari kerja bisa dimajukan dengan cara meminta surat rekomendasi dari Kecamatan. Surat rekomendasi tersebut harus dengan alasan yang kuat dan relevan. Pemberian pelayanan pernikahan ini dianggap sangat baik, cepat dan mudah oleh saudara Rusmin Nuryadi.[16] Beliau mengatakan bahwa pelayanan pernikahan di KUA mudah, cepat dan nyaman. Ketika beliau menikah prosesnya cepat dan juga tidak memberatkan. Beliau menuturkan ketika kita ingin menikah, kita harus datang ke kantor Desa untuk melengkapi berkas-berkas dan persyaratan pernikahan. Hal ini sudah menjadi kewajiban bagi setiap calon pengantin untuk mengurus berkas pernikahan. Kemudian untuk kesepakatan waktu akad beliau menuturkan, waktu akad ditentukan oleh pihak pengantin, namun kata beliau ketika sudah memilih hari, ternyata di hari itu ada juga

[16] Wawancara dengan Bapak Rusmin Nuryadi, Warga Kecamatan Wanaraya, 09 Januari 2021.

calon mempelai lain yang melaksanakan akad. Jadi hal ini sangat bermanfaat untuk mengetahui jam akad dan juga interaksi dan pemberitahuan yang diberikan KUA. Selain itu Bapak Nurmin juga menambahkan jika mengurus pernikahan itu mudah, nyaman, aman dan cepat. Bapak Nurmin lebih memilih melaksanakan akad pernikahan di KUA dan beliau mengatakan bahwa fasilitas di KUA sudah lengkap.[17] Beliau juga menambahkan bahwa daya tanggap pegawai KUA juga sangat baik, ketika datang ke kantor langsung dilayani tanpa harus menunggu lama, karena pada saat itu tidak ada antrian. Namun jika ada orang lain yang lebih dahulu datang maka, kita disuruh duduk dan menunggu dipanggil oleh pegawai KUA.

3) Jaminan

Jaminan adalah salah satu cara membuat masyarakat aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan. Jaminan juga akan memberikan kepercayaan penuh kepada pelayan publik dan instansi pelayan publik. Kerahasiaan data-data milik masyarakat dijaga dengan baik, agar tidak terjadi pencurian data yang dapat merugikan masyarakat. Keamanan yang diberikan tentunya menjadi sebuah kewajiban bagi setiap lembaga pelayanan publik. Hal ini sama dengan KUA sebagai lembaga pelayan publik. Memberikan kepercayaan kepada masyarakat dengan cara menjaga dan merahasiakan data-data masyarakat. Di dalam pernikahan

tentunya banyak persyaratan yang berhubungan dengan data pribadi, seperti alamat, NIK, foto, dll. Saudara Khoerul menuturkan bahwa KUA tentunya memberikan jaminan terjaganya data-data berkas pernikahan dan menjaga data-data tersebut.[18] Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pernikahan wajib untuk mengumpulkan berkas-berkas tersebut. Maka dari itu kewajiban dari KUA ialah menyimpan data tersebut dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Gusteri, data yang kami terima akan kami jaga untuk keamanan dan juga memberikan jaminan kepada masyarakat.[19] Selain keamanan, kenyamanan pun harus dilakukan dan dilaksanakan oleh pihak KUA. Hal tersebut menjadi jaminan mutlak bagi setiap orang yang mendapatkan pelayanan. Agar tidak terjadi perbedaan saat mendapatkan pelayanan. Tidak membedakan, ras, suku, warna kulit dll. Pelayanan publik berdiri atas asas memberikan kemudahan bagi masyarakat. Tidak membedakan apapun, status sosial atau jabatan bukanlah pembeda untuk mendapatkan pelayanan publik, walau ada beberapa kasus yang membedakan asas pelayanan publik tersebut. Masyarakat akan senang jika mendapatkan jaminan dari pelayan publik dan masyarakat akan merasa nyaman mendapatkan jaminan keamanan. Pelayanan dari

[18] Wawancara dengan M. Khoerul Absor, Warga Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

[19] Wawancara dengan Bapak Gusteri Effendi, Bidang Tata Usaha KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

KUA menurut Bapak Pariyanto sangatlah baik, sopan dan mudah. Beliau mengatakan jika ingin mengurus pernikahan langsung saja datang ke kantor Desa masing-masing untuk meminta surat pemberkasan persyaratan pernikahan. Selain itu beliau juga menuturkan bahwa pelayanan pernikahan yang diberikan KUA selain mudah, KUA juga memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan aman. Pelayanan pernikahan di KUA juga sudah lengkap fasilitasnya, beliau lebih memilih menikah di kantor dan juga untuk pegawai berpenampilan rapi dan sopan. Kemudian untuk jaminan keamanan beliau sangat percaya dengan pihak KUA, menjaga kerahasiaan data-data pengantin.[20]

4) Empati

Pelayanan publik dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Masyarakat percaya dan nyaman saat menerima pelayanan tersebut. Dalam sebuah pelayanan nilai empati sangatlah penting. Pelayan publik harus menyisipkan rasa empati mereka terhadap masyarakat saat menerima layanan. Hal ini dapat menumbuhkan nilai kepercayaan masyarakat kepada lembaga pelayanan publik. Pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya tentunya juga akan menerapkan pelayanan empati kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat kadang merasa kebingungan saat mengurus berkas, disitulah pegawai KUA harus

[20]Wawancara dengan Bapak Pariyanto, Warga Kecamatan Wanaraya, 10 Januari 2021.

memberikan arahan dengan, ikhlas, baik dan sabar. Saudara Rudi mengatakan bahwa pemberian empati ini sangatlah penting terutama untuk pasangan yang menikah di usia muda. Membimbing dan memberikan nasehat untuk calon mempelai dalam mengarungi rumah tangga.[21] Terkadang masyarakat juga mesti ekstra diberikan pemahaman dalam pengurusan berkas pernikahan. Ketika akad dilaksanakan di rumah tentunya ada biaya yang harus dikeluarkan. Pembiayaan ini sistemnya tidak diserahkan ke pegawai KUA, melainkan di transfer ke nomor rekening yang sudah disediakan pihak KUA. Hal demikian untuk menghindari penyalahgunaan. Hal demikian selaras dengan apa yang disampaikan oleh saudari Istiqoma ruli anisa atau yang lebih dikenal dengan Uli. wawancara ini dilaksanakan via WhatsApp dengan metode *voice note* (pesan suara). Wawancara berlangsung dari pukul 19.02-20.17, pada 06 Januari 2021. Bahwa pembayaran pernikahan hanya untuk akad yang diselenggarakan di rumah calon mempelai. Jika di kantor maka tidak ada pembayaran. Dan pembayaran di transfer ke nomor rekening yang sudah disediakan oleh pihak KUA. Saudara Uli menuturkan, beliau mendapatkan pelayanan pernikahan di tahun 2020. Beliau mengatakan bahwa pelayanan pernikahan yang beliau dapatkan saat ingin mengurus pernikahan ialah administrasi, hal ini langsung diarahkan ke kantor

[21]Wawancara dengan Saudara Rudi Setiawan, Warga Kecamatan Wanaraya, 07 Januari 2021.

Desa Kolam Kiri untuk meminta berkas dan syarat pernikahan yang sudah disediakan. Beliau menambahkan bahwa saat mengurus pernikahan kesepakatan waktu ini terbagi menjadi dua hal yakni. Pertama waktu akad, waktu akad ditentukan oleh calon mempelai jauh-jauh hari tetapi kata beliau, sebelum menentukan waktu akad, pihak keluarga sudah memberi tahu jika akan bisa dilaksanakan setelah penyerahan berkas ditambah dengan 10 hari kerja kedepan. Jadi bisa dikatakan saudari Uli ini sudah mengetahui lebih dahulu. Beliau juga mengatakan bahwa saat mengurus berkas pernikahan didampingi oleh calon suami. Ketika datang ke KUA, beliau menuturkan pihak KUA langsung memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Selain itu pihak KUA juga memberikan wejangan untuk saudari Uli sebelum akad berlangsung. Tujuanya untuk meyakinkan dan juga memberikan motivasi. Pemberian dukungan moral juga diselipkan oleh petugas atau pegawai KUA. Ketika calon mempelai ingin menanyakan hukum ketika akad, maka pegawai harus menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan juga memberikan pemahaman yang mudah di pahami. Dengan adanya empati dari pegawai KUA masyarakat dapat menyelesaikan permasalahannya dengan mudah.[22]

[22]Wawancara dengan Saudari Istiqoma Ruli Anisa, Warga Kecamatan Wanaraya, 06 Januari 2021.

5) Bukti nyata

Pelayanan prima bukan hanya sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai lembaga pelayanan publik. Melainkan bukti nyata dalam memberikan sebuah pelayanan. Bukti nyata yang harus ada di dalam pelayanan publik ialah fasilitas, perlengkapan kantor dan juga etika pegawai saat memberikan pelayanan. Lembaga pelayanan publik, tentunya harus memberikan pelayanan yang maksimal dengan akses fasilitas dan perlengkapan yang memadai dan juga optimalisasi dari pegawai. Fasilitas di KUA Kecamatan Wanaraya sudah lumayan lengkap dan juga perlengkapan yang diberikan juga lengkap. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang datang. Fasilitas yang ada harus dimanfaatkan sebaik-baiknya. Keadaan kantor yang bersih, adanya kursi untuk ruang tunggu, pelayanan satu pintu, dll. Hal ini menunjukan bahwa KUA sudah menjalankan pelayanannya dengan baik. Ketika pernikahan dilaksanakan di KUA, maka perlengkapan akad harus tersedia. Seperti meja, Al- Qur'an, tempat pernikahan, dll. Artinya pernikahan atau akad yang dilaksanakan di KUA sesuai dengan standar dan masyarakat merasa nyaman saat melaksanakan akad di KUA. [23]Bapak Rusmin menuturkan bahwa perlengkapan di KUA sudah memadai, beliau melaksanakan akad pernikahan di kantor dan mendapatkan layanan yang baik dari

[23] Wawancara dengan Bapak Rusmin Nuryadi, Warga Kecamatan Wanaraya, 09 Januari 2021

pegawai KUA Kecamatan Wanaraya. Selanjutnya pakaian yang dikenakan pegawai KUA. Pelayan publik harus mengutamakan etika dalam berpakaian, sopan dan rapi. Hal ini bertujuan untuk membangun citra dari instansi pelayanan publik dan juga menjaga harkat dan martabat pegawai. KUA Kecamatan Wanaraya menerapkan aturan berpakaian rapi, sopan dan terstruktur. Dari pakaian dinas, pakaian sasirangan sampai baju koko/muslim. Rudi Setiawan juga menuturkan bahwa fasilitas yang diberikan KUA sudah baik dan juga merasa nyaman saat melaksanakan akad di KUA. Pelayanan pernikahan yang didapatkan oleh saudara Rudi ialah diarahkan langsung ke kantor Desa Kolam Kiri untuk mengurus surat pemberkasan, selain itu jika menikah di usia muda ada tambahan tersendiri. Beliau menuturkan bahwa, pernikahan di usia muda harus mencantumkan surat izin dari orang tua. Kemudian ketika datang KUA, saudara Rudi mengatakan bahwa pelayanan langsung diberikan dengan baik, cepat, mudah dan nyaman. Selain itu rasa aman juga menjadi jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak KUA itu sendiri. Karena menikah di usia muda, pihak KUA tentunya memberikan wejangan-wejangan untuk kedua calon mempelai, kesiapan dan juga motivasi diberikan kepada saudara Rudi dan istri. Rudi juga menambahkan bahwa pernikahan adalah hal yang dianjurkan selain itu pelayanan di KUA juga baik, nyaman, mudah, aman, pegawainya, ramah, sopan

dan rapi, untuk fasilitas juga sudah memadai. Beliau juga menambahkan bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah baik dan sangat mudah serta pegawai di KUA sopan dan berpakaian rapi.[24]

7. Kualitas Jasa Persepktif Islam

a. Fathanah

Dalam memberikan pelayanan, tentunya pegawai atau petugas dari setiap instansi harus memiliki kemampuan dan keilmuan dalam bidangnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Di dalam Islam kecerdasan sangatlah penting, untuk menuntut ilmu dan juga menyampaikan ilmu tersebut kepada orang lain. Orientasi kecerdasan sesuai dengan Al-Qur'an dan hadits. KUA Kecamatan Wanaraya memiliki kualifikasi dalam penerimaan pegawai, sama halnya dengan KUA lainnya. Pegawai harus menyelesaikan pendidikannya di sekolah tinggi dibidang agama dan bidang lainnya yang sesuai dengan kebutuhan dari KUA. Hal ini sesuai dengan pegawai KUA Kecamatan Wanaraya. Tentunya pelayanan pernikahan yang diberikan bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar.

b. Amanah

Bertanggung jawab dan dapat dipercaya merupakan hal yang wajib bagi setiap manusia. Islam mengajarkan bahwa bertanggung jawab sangatlah penting, agar bisa dipercaya atau sanggup memegang amanah. KUA Kecamatan Wanaraya tentunya bertanggung jawab atas berkas-berkas yang diberikan oleh masyarakat dalam mengurus pernikahan. KUA akan

[24] Wawancara dengan Saudara Rudi Setiawan, Warga Kecamatan Wanaraya, 07 Januari 2021.

menjaga keamanan data-data masyarakat dengan baik. Selain itu KUA akan berkomitmen terhadap masyarakat dalam melayani pernikahan. Jika masyarakat yang datang ingin menentukan hari pernikahan, maka KUA juga akan memberikan masukan serta menyetujui dan melaksanakan akad pernikahan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

c. Siddiq

Pegawai KUA harus bersikap jujur terhadap masyarakat, tidak ada pungli dan juga tidak mempersulit masyarakat yang ingin mendapatkan layanan pernikahan. Selain itu sikap jujur berkaitan dengan transparansi dan keterbukaan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Gusteri, transparansi ini berkaitan dengan pertanyaan masyarakat dan juga keterbukaan kami selaku pegawai KUA.[25] Selain itu dalam penentuan hari akad pihak KUA juga terbuka dengan pelaksanaan dalam satu bulan kedepan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pilihan kepada msyarakat yang datang. Agar tidak terjadi tumpang tindih atau penikahan di hari yang sama dan jam yang sama.

d. Tabligh

KUA Kecamatan Wanaraya wajib memberikan informasi-informasi mengenai hal-hal baru yang ada di KUA, seperti UU, atau pun ada informasi terbaru yang harus disampaikan oleh pihak KUA. KUA Kecamatan Wanaraya memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi terkait KUA. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Sariyudin selaku Kepala KUA Kecamatan Wanaraya. Beliau mengatakan, jika ada informasi atau ada perkembangan terbaru dari UU, kami akan sampaikan

[25]Wawancara dengan Bapak Gusteri Effendi, Bidang Tata Usaha KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

lewat media sosial dengan membuat selebaran pamfelt.[26] Dalam Islam menyampaikan itu hukumnya wajib, menyampaikan atau menyeru kepada kebaikan dari jalan Allah swt. Hal ini tentunya memberikan gambaran bahwa pelayanan publik harus disampaikan dengan baik tentang *update-update* informasi terbaru dari KUA.

8. Inovasi Kantor Urusan Agama

Setiap lembaga pelayanan publik tentunya punya cara tersendiri untuk memberikan inovasi. Inovasi disini menunjukan sebuah perubahan yang digagas oleh instansi dan diluar dari aturan pemerintah. Inovasi yang dilakukan banyak macamnya, hingga bisa dibilang inovasi ini bisa dikembangkan dengan ide-ide yang sesuai dengan situasi dan kondisi. KUA Kecamatan Wanaraya juga mencetuskan gagasan dengan cara memanfaatkan media sosial sebagai salah satu tempat untuk berinovasi. Hal ini dirasa cukup efektif untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan juga lebih hemat. Bapak Sariyudin, menuturkan bahwa perubahan yang sifatnya memberikan kemudahan harus melihat dari perkembangan zaman.[27] Saat ini penggunaan ponsel pintar sudah hampir merata, baik itu dikota sampai ke pelosok desa. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa penggunaan media sosial juga meningkat. Hal ini dimanfaatkan oleh Bapak Sariyudin untuk membuat informasi dalam bentuk, pamflet yang bisa disebar luaskan di media sosial dengan mudah

[26]Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

[27]*Ibid.*

dan cepat. Untuk mewujudkan hal tersebut Bapak Sariyudin mengajak pegawai KUA untuk membuat pamflet yang isinya tentang pernikahan. Aturan baru tentang pernikahan membuat masyarakat umum tidak mengetahui akan hal itu. Masyarakat pada umumnya akan mengikuti peraturan yang lama dan cenderung tidak mengetahui peraturan yang baru. Hal ini yang mendasari KUA Kecamatan Wanaraya untuk berinovasi membuat selebaran pamflet di sosial media. Sosial media yang digunakan ialah Facebook. Facebook saat ini menjadi salah satu sosial media yang sangat mudah diakses setiap orang dan menjadi ladang informasi yang begitu cepat dan mudah. Hal demikian juga dianggap terobosan baru oleh Khoerul, beliau menuturkan bahwa perubahan zaman membawa manusia terus berkembang dan juga banyak berubah, terutama pada teknologi, inovasi yang diberikan KUA tentunya akan menambah wawasan secara meluas, jika awalnya banyak berita yang hadir dari mulut ke mulut, maka dengan adanya pamflet yang dibagikan melalui media sosial akan lebih efektif dan efisien serta masyarakat bisa dengan mudah mengetahui berita-berita baru dari KUA.[28] Saudari Uli pun mendukung dengan adanya inovasi yang dilakukan KUA dalam menerapkan peraturan baru tentang UUD pernikahan. Beliau mengatakan bahwa, aturan tersebut seperti peringatan dan juga himbauan bagi anak muda yang belum menikah dan ingin menikah.[29] Untuk memberikan kebenaran informasi maka KUA

[28] Wawancara dengan M. Khoerul Absor, Warga Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

[29] Wawancara dengan Saudari Istiqoma Ruli Anisa, Warga Kecamatan Wanaraya, 06 Januari 2021.

harus dengan bijak dan juga memberikan bukti dari UU yang berlaku. Di dalam penyebaran berita di media sosial ada bahaya yang dinanti-nanti, seperti hoax yang sering sekali terdengar di telinga masyarakat dalam menerima berita. Namun pihak KUA mendesain pamflet dengan sebaik-baiknya.



Sumber Data: *Dokumentasi dari sosial media di laman Facebook*

Inovasi dalam bentuk pemberitahuan di media sosial tentunya akan menghemat waktu, tenaga dan juga keuangan bagi setiap pelayan publik. Dari pamflet yang dibuat oleh KUA, menjelaskan bahwa UU pernikahan telah direvisi. Hal ini menunjukkan bahwa ada perubahan dalam ketentuan dan syarat pernikahan. *Mulai tanggal 16 oktober tahun 2019, maka usia perkawinan merujuk kepada undang-undang nomor 16 tahun 2019, tentang perubahan atas undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan.*

1) Perkawinan hanya diizinkan apabila pria dan wanita sudah mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun.
2) Dalam hal terjadi penyimpangan terhadap ketentuan umur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), orang tua pihak pria dan wanita dalat meminta dispensasi kepada pengadilan dengan alasan sangat mendesak disertai bukti-bukti pendukung yang cukup.

Dari pamflet tersebut diketahui bahwa perubahan UU tentang perkawinan telah dirubah dengan sedemikian rupa. Bahwa calon pengantin atau mempelai baik pria dan wanita harus berusia 19 (sembilan belas) tahun. Peraturan baru ini disetujui oleh pihak KUA. Bapak Sariyudin menyatakan bahwa pernikahan bukan hanya ijab dan kabul, melainkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan agama. Dari mental, fisik dan juga kesiapan untuk membina rumah tangga.[30] Pernikahan didasarkan atas kesiapan dari calon pengantin atau mempelai, jika salah satu belum siap, maka pernikahan akan sukar untuk dilaksanakan. Pernikahan usia muda memang menjadi polemik di banyak kalangan. Terutama pengertian nikah muda itu sendiri, yang berdasarkan ketentuan dan syarat pemerintah atau diluar syarat dan ketentuan. Pernikahan yang baik adalah pernikahan yang sudah memenuhi syarat dan ketentuan. Secara mental, perlu menjadi bahan pertimbangan. Hal ini yang akan menjamin pernikahan tersebut. Dari segi fisik tentunya akan bersinggungan dengan kesehatan sang calon mempelai. Dalam dunia kesehatan pastinya sudah di uji coba dan banyak penelitian

[30] Wawancara dengan Bapak Sariyudin, Kepala KUA Kecamatan Wanaraya, 04 Januari 2021.

tentang pernikahan di bawah umur. Hal ini yang mendasari pemerintah untuk memberikan batasan usia pernikahan. Nilai perekonomian juga menjadi salah satu momok dalam pernikahan, jika ekonomi yang di bangun tidak kokoh maka pernikahan tersebut juga tidak terjamin. Hal demikian yang menyebabkan banyaknya kasus perceraian. Menurut Bapak Pariyanto, beliau menuturkan bahwa pernikahan dibawah umur kurang tepat, walaupun banyak yang mengatakan itu sudah jodohnya, namun perlu dipertimbangkan lagi, agar pernikahan bisa langgeng dan juga bahagia dunia dan akhirat.[31] Beliau juga menambahkan, bahwa pernikahan dibawah umur ini akan susah mengurus berkas berkas pernikahan, jika dilakukan atau dilaksanakan pernikahan yang sah berdasarkan peraturan negara. Tetapi jika pernikahan di bawah umur yang dilaksanakan secara agama saja, maka pernikahan tersebut bisa dilaksakan. Hal demikian kembali kepada restu dari orang tua calon mempelai. Jika orang tua calon mempelai menyetujui pernikahan dibawah umur maka pernikahan juga akan bisa dilaksanakan secara agama. Konflik pernikahan dibawah umur juga bisa terjadi yang mana pernikahan tersebut disahkan oleh agama dan negara. Hal ini berkaitan dengan kemanusiaan dan dispensasi. Dari pihak KUA tentunya akan memberikan arahan dan juga akan menanyakan sebab mengapa terjadi pernikahan muda tersebut. Biasanya hal seperti ini didasarkan oleh segi kesehatan sang mempelai atau yang lainnya. Maka pihak KUA akan mengarahkan calon mempelai untuk meminta surat

[31] Wawancara dengan Bapak Pariyanto, Warga Kecamatan Wanaraya, 10 Januari 2021.

dispensasi atau surat permohonan kepada pengadilan agama. Surat dispensasi ini harus relevan dan juga diminta dalam keadaan genting atau mendesak. Jika surat tersebut sudah didapatkan oleh calon pengantin, maka pihak KUA bisa memberikan pelayanan pernikahan kepada calon pengantin tersebut.



Sumber Data: *Dokumentasi dari sosial media di laman Facebook*

Selain itu inovasi ini berlanjut saat pandemi covid-19, warga tetap bisa mendapatkan pelayanan pernikahan, sesuai dengan arahan oleh pihak KUA yang ditetapkan oleh Menteri Agama. Dalam pencegahan virus corona KUA memberikan arahan dengan cara A,B dan C yakni, A (akad), B (batasi) dan C (cuci). Metode ini dilakukan untuk mencegah terjadinya penyebaran covid-19. Ketika akad pun menggunakan masker dan *face shield* serta menggunakan sarung tangan.

Selain berinovasi di media sosial, KUA Kecamatan Wanaraya juga membuat pengumuman di depan kantor. Hal ini bertujuan bagi orang yang tidak memiliki media sosial bisa membaca pengumuman ini yang di

pasang berada di depan KUA Kecamatan Wanaraya. Pihak KUA menyatakan bahwa program perubahan UU perkawinan ini juga disosialisasikan ke setiap desa. Untuk memberikan informasi yang sifatnya *face to face*.

9. Analisa Hasil Penelitian di KUA Kecamatan Wanaraya

Analisa hasil penelitian di KUA Kecamatan Wanaraya, meliputi teori yang digunakan dan hasil wawancara, baik dengan pegawai KUA, responden dan hasil observasi lapangan. Penulis mengambil fokus penelitian tentang kualitas jasa (*servqual quality)* dan inovasi yang diberikan pihak KUA dalam memberikan pelayanan pernikahan. Penulis membuat pedoman wawancara agar ada pembatas fokus penelitian.

Berdasarkan data yang telah peneliti uraikan, baik secara teori dan hasil lapangan, wawancara dengan lima orang responden mengenai kualitas jasa KUA Kecamatan Wanaraya dalam melayani pernikahan. Dari lima responden yang mendapatkan pelayanan pernikahan, satu responden melaksanakan pernikahan di kantor yakni Bapak Rusmin. Pelayanan pernikahan di rumah mempelai atau di kantor tidak dibedakan, hanya saja jika pelaksanaannya di kantor tidak ada biaya tambahan atau gratis. Jika pernikahan dilaksanakan di rumah mempelai maka akan mendapat biaya tambahan. Hasil wawancara dan observasi lapangan sesuai dengan teori yang peneliti jelaskan. Ditambah dengan kualitas jasa menurut perspektif Islam. Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan kaidah-kaidah Islam terutama untuk KUA. Kepala KUA Kecamatan Wanaraya

menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat harus prima. Penulis melakukan observasi di lapangan untuk mengetahui apakah KUA Kecamatan Wanaraya melaksanakan pelayanan pernikahan dengan prima. Pelayanan pernikahan yang diberikan KUA Kecamatan Wanaraya cepat, handal, memberikan edukasi, dapat dipercaya, sopan, dan rapi. Pemberian edukasi ini sesuai dengan teori kualitas jasa menurut perspektif Islam. Dalam Islam untuk memberikan pelayanan tentunya orang yang memberikan pelayanan harus menguasai ilmu yang ingin disampaikan. Kemudian pegawai KUA juga menerapkan sikap dapat dipercaya, hal ini bersinggungan dengan sikap bertanggungjawab dan menjaga amanah. Sopan dan rapi tentunya sudah diatur oleh agama Islam, untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Selanjutnya kualitas jasa menggunakan teori *servqual* juga sudah sesuai dengan standar. KUA Kecamatan Wanaraya memberikan pelayanan yang handal, cepat, memberikan jaminan, empati dan bukti nyata dalam memberikan pelayanan pernikahan. Pelayanan dalam perspektif Islam dilandasi dengan hukum Al-Qur'an dan Hadits, maka dari itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan dan mengutamakan asas saling tolong menolong. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai KUA menggunakan asas pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemerintah menetapkan asas pelayanan dengan hukum yang berlaku, menggunakan hukum positif dari agama, budaya dan hukum lainnya. Jadi

pelayanan publik dan pelayanan publik perspektif Islam memiliki kesamaan. Reliabilitas atau keandalan dari KUA berikaitan dengan kecerdasan atau fathanah dalam kualitas jasa persepktif Islam. Selain itu daya tanggap dan jaminan berkaitan dengan amanah, kinerja pegawai KUA harus baik dan dapat dipertanggung jawabkan oleh atasan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Empati yang di berikan pihak KUA juga berkaitan dengan sikap siddiq dalam persepktif Islam. Hal ini berdasarkan sikap jujur dari msayarakat dan keterbukaan dari pihak KUA. Bukti fisik dari pihak KUA juga berkaitan dengan tabligh atau menyampaikan, inovasi juga diberikan sesuai dengan tabligh dalam pelayanan perspektif Islam.

Inovasi yang diberikan oleh KUA Kecamatan Wanaraya ialah memanfaatkan media sosial untuk menjadi tempat memberikan informasi yang cepat, mudah, efektif dan efisien. Dari lima responden, Bapak Pariyanto yang tidak terlalu memperhatikan media sosial. Namun dengan adanya inovasi yang diberikan oleh pihak KUA Kecamatan Wanaraya akan menjadikan KUA lebih baik lagi kedepannya. Teori tentang inovasi sudah sesuai dengan hasil lapangan. Selain media sosial pamflet ini dicetak dan di pasang di depan KUA Kecamatan Wanaraya untuk memberikan edukasi bagi masyarakat yang tidak memiliki media sosial.