

**PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TASIKMADU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS

NIM.19.21.21.124

**PROGAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM
(AL-AKHWAL ASY-SYAHSIYYAH)
JURUSAN HUKUM KELUARGA ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

2023

**PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TASIKMADU**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Keluarga Islam

Disusun Oleh :

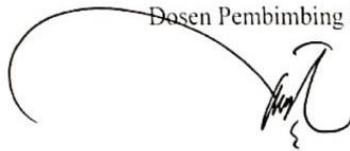
KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS

NIM.19.21.2.1.124

Karanganyar, 7 September 2023

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



YOGA PURNAMA S.Pd. M.Pd

NIP : 198907222023211022

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda di bawah ini :

NAMA : KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS
NIM : 19.21.2.1.124
PROGAM STUDI : HUKUM KELUARGA ISLAM (AL-AHWAL AL
ASY- SYAKHSHIYYAH)

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TASIKMADU”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karanganyar, 7 September 202

Penyusun

Khovivah Septiyaningtyas
NIM.19.21.21.124

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Khovivah Septiyaningtyas

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri (UIN)
Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya kami memutuskan bahwa skripsi saudara Khovivah Septiyaningtyas NIM : 19.21.2.1.124 yang berjudul : **"PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TASIKMADU"**.

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Keluarga Islam (*Al-Ahwal Asy-Syakhsyiyah*)

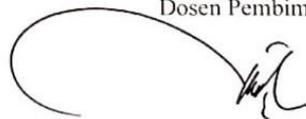
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkan permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Karanganyar, 7 September 2023

Dosen Pembimbing



Yoga Purnama S.Pd. M.Pd

NIP. 198907222023211022

PENGESAHAN

PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN KECAMATAN
TASIKMADU

Disusun Oleh :

KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS

NIM.19.21.2.1.124

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari tanggal 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Keluarga Islam (*Al-Akhwal Asyakhshiyah*)

Penguji I

Drs. H. Muhdi, M.Ag

NIP : 19631115199031001

Penguji II

Fuad Muh. Zein M.UD

NIP : 198903152019031012

Penguji III

Muh. Zumar Aminuddin S.Ag., M.H

NIP : 19740312199903104



MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.

Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.”

(Q.S Al-Maidah Ayat 2)

PERSEMBAHAN

Dengan Segala kerendahan, perjuangan, pengorbanan, niat dan kerja keras yang diiringi doa, air mata dan keringat telah memenuhi proses penyusunan skripsi ini. Maka dengan bangga kupersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang senantiasa ada dalam proses kehidupanku, khususnya untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Almahrum Bapak Joko Sumaryanto dan Ibu Nur Saudah yang senantiasa memberikan kasih sayang, mendoakan serta yang saya nantikan ridhonya.
2. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Yoga Purnama S.Pd. M.Pd. Terima kasih banyak saya ucapkan untuk ilmu, pengetahuan, nasehat, kesabaran dan waktu luangnya dalam membimbing tugas akhir saya.
3. Keluarga besarku dan untuk saudaraku MbK Annisa Putri Windari, Januarsid Bagus Pamungkas, Febriona Zahra Fathmah yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang.
4. Bapak Ibu Dosen yang telah mendidik dan mengajar selama di bangku perkuliahan terima kasih untuk ilmu dan pengetahuan yang diberikan.
5. Teruntuk Salma Rasyidah, Fitri Wahyuningrum, Nada Fitri Nur Hidayah, Hanifa Putri Al Rufaidah, Syufi Astuti Mulyana, Erni Kusumawati, Septiana Wahyu Vinurmuqidah dan Suryadi yang selalu memberikan keceriaan, support dan semangat di setiap harinya.
6. Teman-teman HKI D angkatan 2019 dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat hingga sekarang.
7. Diri sendiri yang selalu kuat, sabar dan semangat dalam membuat skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonen konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam literasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	š	(Es dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ĥa</i>	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	Da
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>sad</i>	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>ḍad</i>	ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	<i>ṭa</i>	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>ẓa</i>	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>‘ain</i>	...’....	Koma terbalik di atas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamza</i> <i>h</i>	...’....	Apostrop
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia berdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dhammah</i>	U	U

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كتب	<i>Kataba</i>
2.	ذكر	<i>Ẓukira</i>
3.	ذهب	<i>YaẒhabu</i>

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan anantara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	A dan i
أ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au	A dan u

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	<i>Kaifa</i>
2.	حول	<i>Ḥaula</i>

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	A dan garis di atas
أ ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	I dan garis di atas
أ و	<i>Ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	U dan garis di atas

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قل	<i>Qāla</i>
2.	قيل	<i>Qīla</i>
3.	يقول	<i>Yaqūlu</i>
4.	رمي	<i>Ramā</i>

4. Tā'Marbūṭah

Transliterasinya untuk *Tā'Marbūṭah* ada dua :

- Tā'Marbūṭah* hidup atau yang mendapatkan harakat *fathah*, *kasrah*, atau *dammah* transliterasinya adalah /t/.
- Tā'Marbūṭah* mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Tā'Marbūṭah* di ikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Tā'Marbūṭah* ditransliterasinya dengan /h/.

Contoh :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة	<i>Rauḍhah al-atfāl/ raudatul atfāl</i>
2.	طلحة	<i>Ṭalhah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda *Syaddah* atau *Tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf , yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	<i>Rabbanā</i>
2.	نَزَّلَ	<i>Nazzala</i>

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam Bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang di ikuti oleh huruf *Syamsiyyah* dengan kata kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariyyah*.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti huruf *Qamariyyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf *Syamsiyyah* atau *Qamariyyah* , kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرّجل	<i>Ar-Rajulu</i>
2.	الجلال	<i>Al-Jalālu</i>

7. Hamzah

Sebagaimana telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan opostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak di awal kata maka tidak dilambangkan karena tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh-contoh berikut ini :

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	<i>Akala</i>
2.	تأخذون	<i>Ta'khuZūna</i>
3.	النّو	<i>An-Nau'u</i>

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital , tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal , nama diri dan pemulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut bukan huruf awal atau kata sandangan.

Penggunaan huruf kata kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam Tulisan Arabnya memang lengkan demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau hakakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No.	Kalimat Arab	Transliterasi
1.	وما محمد إلا رسول	<i>Wa māMuhaamdun illārasūl</i>
2.	الحمد لله رب العالمين	<i>Al-hamdu lillhi rabbil 'ālamīna</i>

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik *fi'il,ism* maupun *ḥurūf* yang ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkainya.

Contoh :

No.	Kalimat Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وإن الله لهو خير الرازقين	<i>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa innallaha lahuwa khairur-rāziqīn.</i>
2.	فأوفوا الكيلو الميزان	<i>Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna/ Fa auful – kaila wal mīzāna</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi'l'amin. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, Yang Maha Pengasi dan Penyayang, yang telah melimpahkan nikmat, hidayah, inayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, karena beliau kita dapat menemukan jalan lurus dan benar. Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TASIKMADU”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Prodi Hukum Keluarga Islam (*Al-Akhwat Asy-Syakhshiyah*), Fakultas Syari'ah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi para pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr . H . Mudhofir Abdullah, S.Ag, M.Pd., selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya, S.Ag, M.A., selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Bapak H.Masrukhin, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Hukum Keluarga Islam.
4. Bapak Muh Zumar Aminuddin, S.Ag.,M.H. selaku Sekertaris Jurusan Hukum Keluarga Islam.
5. Ibu Diana Zuhroh, S.Ag, selaku Koordinator Prodi Hukum Keluarga Islam. Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi dan nasehat selama penulis menempuh studi.
6. Bapak Yoga Purnama S.Pd. M.Pd. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Dewan penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji Skripsi ini guna membawa kualitas kearah yang lebih baik.

8. Bapak/Ibu Dosen Progam Studi Hukum Keluarga Islam (*Al-Akhwal Asy-Syakhsyiyah*), Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*), Progam Studi Hukum Pidana Islam (*Jinayah*), Progam Studi Manajemen Zakat dan Wakaf *Fakultas Syari'ah* yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tak ternilai harganya.
9. Teman-teman Fakultas Syariah terkhusus Hukum Keluarga Islam angkatan 2019.
10. Teman maupun sahabat dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, tidak ada yang dapat Penyusun haturkan kecuali ucapan terimakasih dan do'a tulus. Semoga segala bantuan dukungan dan motivasi dan nasehat dari mereka semua mendapat balaasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin.

ABSTRAK

KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS, NIM: 19.21.21.124, (PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN KECAMATAN TASIKMADU).

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang yang bergerak pada bidang jasa, baik itu yang dilakukan oleh swasta ataupun pemerintah. Pelayanan publik menjadi salah satu patokan untuk keberhasilan pengabdian negara pada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang diberikan pelayanan yang baik dan layak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di KUA Kecamatan Tasikmadu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat di KUA Kecamatan Tasikmadu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati keadaan dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian. Subjek penelitian sebanyak 10 orang dipilih dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Hasil dari penelitian Dalam kinerja KUA Kecamatan Tasikmadu dalam melayani masyarakat Tentang Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sudah berjalan dengan baik. Tetapi terdapat beberapa yang belum berjalan dengan baik, sebab masih ada yang belum terpenuhi. Terkait dengan asas perlakuan, asas fasilitas, asas ketetapan waktu dan asas kecepatan Masyarakat belum memberikan informasi tertulis berupa papan informasi di KUA Kecamatan Tasikmadu yang terkait dengan lokasi yang kurang strategis, bangunan yang kurang layak, belum ketersediannya kotak saran yang berguna untuk menampung kritik dari masyarakat, fasilitas yang kurang memadai, ketepatan waktu kurangnya kedisiplinannya dari pihak KUA Kecamatan Tasikmadu. Faktor pendukungnya dari pelaksanaan pelayanan publik KUA Kecamatan Tasikmadu yakni Faktor Hukum, Faktor Masyarakat, dan Faktor Aparatur Pemerintah. Sedang faktor penghambatnya yakni lokasi yang kurang strategis, waktu kedisiplinannya, fasilitas yang kurang memadai dan lingkungan yang kurang bagus.

Kata Kunci: Penyelenggaraan Pelayanan Publik

ABSTRACT

KHOVIVAH SEPTIYANINGTYAS, NIM: 19.21.21.124. (**PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN KABUPATEN KARANGANYAR**).

Services are activities carried out by people engaged in the service sector, whether carried out by the private sector or the government. Public service is one of the benchmarks for the success of the state's service to society in the form of services that are provided with good and appropriate service. This research aims to determine the implementation of public services according to Law Number 25 of 2009 concerning public services in the KUA of Tasikmadu District and to find out the supporting and inhibiting factors in the KUA of Tasikmadu District. The type of research used in this research is qualitative research where the researcher observes the situation and participates directly in the research. The research subjects were 10 people selected using the Accidental Sampling method.

The results of the research regarding the performance of the Tasikmadu District KUA in serving the community regarding Public Services in Law Number 25 of 2009 have gone well. But there are some things that have not gone well, because there are still things that have not been fulfilled. Regarding the principle of treatment, the principle of facilities, the principle of time constraints and the principle of speed, the community has not provided written information in the form of an information board at the Tasikmadu District KUA related to less strategic locations, less suitable buildings, and there is no suggestion box which is useful for accommodating criticism from the public.

Keywords: Implementation of Public Services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
NOTA DINAS.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Teori	10
F. Tinjauan Pustaka.....	16
G. Metode Penelitian	19
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TASIKMADU	24
A. Pelayanan Publik.....	24
1. Pengertian Pelayanan Publik	24
2. Fungsi Pelaksanaan.....	25
3. Asas Pelayanan Publik.....	26
B. Kantor Urusan Agama	29

1.	Pengertian Kantor Urusan Agama	29
2.	Fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TASIKMADU		31
A.	Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu	31
1.	Sejarah Kantor Urusan Agama	31
2.	Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu	32
3.	Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu..	33
4.	Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu.....	35
B.	Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu.....	36
C.	Sumber Data Wawancara.....	40
1.	Wawancara Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu	40
2.	Wawancara dari Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu	42
BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANANAN PUBLIK PADA KANTOR AGAMA KECAMATAN TASIKMADU DAN FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT DARI PELAKSANAAN PELAYANAN.....		44
A.	Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	44
B.	Faktor Pendukung dan Penghambat Dari Pelaksanaan Pelayanan Publik	57
1.	Faktor Pendukung	57
2.	Faktor Penghambat	60
BAB V PENUTUP.....		63
A.	Kesimpulan	63
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65

LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia tidak jauh dari kata saling membutuhkan begitu pula dalam membutuhkan pelayanan, dalam arti paling ekstrim dapat dikatakan penyelenggaraan dengan kehidupan manusia tidak dapat dijauhkan. Karena untuk saling membutuhkan tersebut. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang yang bergerak pada bidang jasa, baik itu yang bersifat dilakukan oleh swasta (komersial) ataupun yang bersifat dilakukan pemerintah (non komersial).¹ Dijelaskan dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara serta memenuhi hak dan kebutuhan dengan mendukung terselenggarakannya sistem pemerintahan yang menciptakan pelayanan publik yang bagus. Penyelenggara bagus dimaksud yakni memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan atau konsumen, sehingga menimbulkan rasa puas.² Penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat mengenai pemenuhan hak, sebaiknya harus diatur dan nyaman diakses oleh masyarakat.³

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan suatu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 3.

² Samhis Setiawan, *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan Fungsi, Karakteristik, Contoh*. <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan,prima> Di akses pada tanggal 7 November 2019.

³ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 1.

pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.⁴ Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik pasal 1 ayat (1) berbunyi “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan adanya Undang-Undang tersebut, maka pemerintahan memiliki kewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menjunjung pelayanan publik dibidang administratif⁵. Dalam undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sudah memberikan kewenangan kepada daerah, khususnya kepada pemerintah Kabupaten atau Kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah, yang dimaksud daerah diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan daerah, yakni bertujuan untuk membuat kebijakan demi memberi pelayanan, peningkatan peran serta prasarana dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat untuk memberikan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing.⁶

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, untuk menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik

⁴ Donna Eriza Kharisma, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Presfektif Fiqh Siyasah”, *Skripsi*, Prodi Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Raden Lampung, 2019.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik, hlm. 3.

⁶ Kasmiah, “Efektivitas Implementasi Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Wajo”, *Meraja Jurnal*, (Stia Al Ghazali Barru) Vol. 2 Nomor 2, 2019, hlm. 150.

diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Pemerintahan membuat kebijakan yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat.⁷

Dalam pasal 20 ayat (1), pasal 21 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berbunyi sebagai berikut: pasal 20 ayat 1 yang berbunyi “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.⁸ Maksud dari pasal 20 ayat tersebut adalah bahwa petugas pelayanan publik berkewajiban memberikan standar pelayanan untuk mempermudah kebutuhan masyarakat. Serta untuk meningkatkan kualitas yang baik untuk lembaga pelayanan publik di dalam lembaga pemerintahan. Mungkin perlu dibentuk standar oprasional pelayanan publik di KUA. Pentingnya standar pelayanan juga dapat memperhatikan kemampuan penyelenggara agar kinerja dapat tertata dengan sempurna.

Untuk pasal 21 yang berbunyi “komponen standar pelayanan publik pelayanan sekurang-kurangnya a. dasar hukum; b. persyaratan; c. system, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/ tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; h. kompetensi

⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁸ *Ibid.*

pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas, dari bahaya, dan resiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.⁹

Di Indonesia pelayanan publik masih menjadi permasalahan dalam birokrasi atau sistem yang dilakukan pegawai pemerintahan, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan ancaman bagi masyarakat. Karena di saat ini masyarakat hanya ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat. Cepat dan tepat dalam melayani pemberkasan pendaftaran, melayani ketepatan ijab qobul, melayani pembukuan buku sesuai dengan aturan. Dan Masyarakat juga mempunyai hak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi atau pegawai pemerintahan. Demikian, masyarakat juga mempunyai hak untuk bersuara, menilai, tidak menyetujui, dan menuntut untuk memberikan tanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Birokrasi publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, mengenai layanan yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia yang berarti dalam memberikan peningkatan

⁹ *Ibid.*

kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.¹⁰

Pelayanan publik adalah penyediaan jasa (melayani) untuk kebutuhan orang lain atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Administrasi negara mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa barang dan/ jasa pada badan usaha milik negara daerah dan nasional. Peraturan. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan dalam Pasal 1 bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang menyediakan setiap warga negara dan masyarakat dengan pelayanan publik, barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan undang-undang penyediaan layanan.¹¹

Penyelenggara pelayanan publik saat ini dihadapkan dengan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang masyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan pelayanan baik dari masyarakat juga nampak diberitakan sehari-sehari. Tuntutan mengenai keprofesionalan, tuntutan persamaan perlakuan, tuntutan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tuntutan ketetapan waktu,

¹⁰ Robi Cahyadi Kurniawan, "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Daerah," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Lampung Vol 7 Nomor 1, 2016, hlm. 17.

¹¹ Satria Ayu, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang" *Skripsi*, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Palembang, 2018, hlm. 1.

kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Oleh karena itu pemerintahan memiliki kewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal itu karena pada hakekatnya pemerintahan memberikan penyelenggaraan fungsi pelayanan pada masyarakat, atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Dengan seperti itu pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.¹²

Kantor Urusan Agama adalah lembaga pemerintahan yang berada dibawah naungan kementrian agama yang tugas pelaksanaannya bertugas dalam urusan agama. Salah satu tugas darinya yakni pencatatan pernikahan. KUA berada di posisi yang sama dengan lembaga lain dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Namun, perlu upaya terus menerus untuk mempublikasikan peran, fungsi, dan tujuan KUA. Realitanya di lapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami seluruh tugas dan fungsi KUA. Pandangan masyarakat tugas dan fungsi di KUA hanya sekedar mengurus pernikahan, namun faktanya KUA dalam bidang pengurusan pemberdayaan wakaf, bimbingan haji dan umroh, dan lain sebagainya juga termasuk dalam tugas dari KUA. Yang mengakibatkan tidak heran, ada kesan yang menunjukkan

¹²Hikmah Hijriani, "Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara", *Jurnal Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, 2015.

bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas bertugas dalam pernikahan saja.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tasikmadu terletak dipinggir barat kota Karanganyar. Lokasi yang tak jauh dari pemukiman warga yang dapat dijangkau bagi masyarakat yang akan mendaftarkan diri ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu. Dalam pelayanan yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu cukup baik. Dengan begitu diharapkan dalam melayani masyarakat yang berkunjung akan merasa terlayani dengan baik dan nyaman. KUA Kecamatan Tasikmadu sendiri memiliki tugas diantaranya mengurus dalam bidang pernikahan, bimbingan pra nikah, bidang pemberdayaan wakaf, bimbingan haji dan umroh dan lain sebagainya. Jadi di KUA Kecamatan Tasikmadu sendiri tidak hanya melayani dalam pernikahan saja namun juga termasuk yang sudah tertera tersebut. Dalam pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Tidak menuntut kemungkinan masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang berada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama dalam pelayanan nyaman dan pelayanan administratif.

Salah satu calon pengantin yang mendatangi di KUA Kecamatan Tasikmadu, Annisa Fatimah mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan dari pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu baik namun dari segi fasilitasnya kurang nyaman dimana ruangan yang sempit, kursi yang sudah tidak layak di duduki, ruangan yang panas membuat ketidaknyamanan bagi masyarakat atau calon pengantin yang datang untuk menunggu antrian. Dan kurangnya keramahan pegawai yang kurang sabar dalam menghadapi calon pengantin. Dan untuk sistem pendaftaran yang

melalui aplikasi calon pengantin merasa kesulitan karena kurangnya pengetahuan teknologi”.

Masyarakat atau calon pengantin tersebut menegaskan bahwa pelayanan dari KUA Kecamatan Tasikmadu sudah baik namun untuk dari segi fasilitas kenyamanan kurang baik dan kendala yang lain semenjak adanya aplikasi SIMKAH sebuah program aplikasi kebijakan dari pemerintahan agar diterapkan diseluruh KUA yang berada di Indonesia justru membuat salah satu KUA yang berada di Kabupaten Karanganyar yang tepatnya di Kecamatan Tasikmadu membuat masyarakat merasa kesulitan.¹³

Berdasarkan hasil survei mengenai penerapan penyelenggara publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu. Dalam segi pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu sudah melakukan pelayanan yang baik namun pelayanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat masih ada didapati yang mengeluh mengenai kurang ramahnya petugas, penulisan yang tidak tepat di Buku Nikah atau kesalahan teknis yang membuat tanggal akad, tanggal lahir, bulan, dan tahun tidak sesuai dengan tanggal di Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Adanya penulisan jadwal akad di Buku Nikah yang tidak sesuai dengan yang sudah di sepakati. Lalu pembaharuan adanya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), yang pelayanannya dalam bentuk pendaftaran online. Masih banyaknya masyarakat atau calon pengantin yang kurang pemahaman

¹³ Annis Fatimah, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 16 Desember 2022, Jam 08.00- 12.00 WIB.

pelayanan yang berbasis online tersebut. Kendala yang lain dalam pelayanan publik di KUA Kecamatan Tasikmadu yakni terkait dengan fasilitas fisik berupa ruang tunggu pelayanan kurang memadai. Dengan terlihat masih banyak keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun media sosial, sehingga menimbulkan rasa kurang baik citra masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah.

Oleh karena itu, perlu kiranya penulis memahami secara mendalam tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan di KUA kecamatan Tasikmadu. Sehingga penulis merasa tertarik untuk mengangkat sebuah judul skripsi yang berjudul sebagai berikut: *“Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tasikmadu?
2. Apa saja faktor pendukung dan/atau penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tasikmadu dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan/atau penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan baik dari segi teoritis maupun praktis dengan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Dengan penelitian berjudul “Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu” diharapkan dari peneliti dapat menambah wawasan mengenai bidang ilmu hukum khususnya mengenai isi perundang-undangan dalam lingkungan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu dalam bidang pelayanan publik yang berada di KUA tersebut serta dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti-peneliti berikutnya, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri, bagi akademisi dan selanjutnya, maupun sebagai tambahan pustaka dan bahan pengetahuan bagi mahasiswa.

E. Kerangka Teori

1. **Pelayanan Publik**

- a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses antara tujuan dan tindakan untuk mencapai serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁴ Pengertian lain pelayanan menurut KBBI Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni tindakan untuk menyiapkan keperluan orang lain. Sedangkan menurut istilah pelayanan adalah kata yang berasal dari “layan” artinya menolong segala hal yang diperlukan orang lain dalam tindakan untuk melayani. Oleh karena itu pada dasarnya manusia sangat membutuhkan pelayanan dengan begitu dapat dikatakan bahwasanya pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹⁵

Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dalam Pasal 1 Ayat (5) berbunyi “pelaksana adalah pegawai, pejabat, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.”¹⁶

Beberapa pengertian pelaksanaan menurut para ahli:

- 1) Tery menuliskan pelaksanaan yakni sebuah usaha untuk menggerakkan anggota kelompok dengan berbagai cara hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-

¹⁴ Hijriyani, Hikmah, “Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”, *Jurnal Administrasi Negara*, (Universitas Mulawarman) Vol 3 Nomor 2, 2015, hlm. 537.

¹⁵ Meldawati, “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa, Skripsi, Prodi Ilmu Administrasi Negara Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020, hlm. 16.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm. 4.

sasaran perusahaan dan anggota perusahaan yang bersangkutan hingga mereka tergerak untuk mencapai sasaran tersebut.¹⁷

- 2) Hersey dan blancard menjelaskan bahwa *actuating* atau *motivating* adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang berada didalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.¹⁸

b. Fungsi Pelaksanaan

Menurut Nickles dan mchugh fungsi pelaksanaan sebagai berikut:¹⁹

- 1) Melaksanakan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan memberikan motivasi terhadap pegawai agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.
- 2) Memberikan penjelasan dan tugas rutin mengenai pekerjaan.
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

2. Asas Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pada Pasal 4 terdapat asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, yakni dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

¹⁷Khafidzul Rizal, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di KUA Kecamatan Blimbing Malang, *Skripsi*, Prodi Hukum Keluarga Islam Malang, 2020, hlm. 15.

¹⁸*Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*, hlm 16.

- 2) Kepastian hukum, yakni adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yakni pemberian dalam pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberian maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesional, yakni dalam pelaksanaan dalam pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif, yakni peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, yakni para penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yakni memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketetapan waktu, yakni dalam penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yakni setiap jenis pelayanan dilakukan secara mudah, cepat, dan terjangkau.²⁰

3. Hakikat Pelayanan Publik

1) Konsep Pelayanan Publik

Dalam Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik adalah salah satu unsur yang penting. Pelayanan dapat diartikan pemberian dalam melayani keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

Berikut beberapa pendapat para pakar mengenai konsep pelayanan publik:

Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengatakan bahwa pelayanan publik terdiri dari barang publik dan jasa publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik

²⁰ Ahmad Dzikri Pratama, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Publik, Universitas Sriwijaya, hlm. 5.

Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan..

Menurut Lukman Sinambella, pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar individu atau alat secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani..

Kotler, menyatakan Pelayanan Publik merupakan setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu hak secara fisik.

Dengan mempertimbangkan berbagai pendapat tentang definisi pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, baik itu diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri atau melalui pelaksanaan undang-undang yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya untuk menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat.²¹ Oleh karena itu, penelitian tentang pelayanan publik ini mencakup segala jenis layanan untuk masyarakat yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah sekitar. Layanan ini dilakukan

²¹ Khafidzul Rizal, "Implementasi Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di KUA Kecamatan Blimbing Malang", *Skripsi*, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang, 2020, hlm. 24.

berdasarkan prinsip, prinsip, dan standar yang digunakan untuk membangun pemerintahan demokratis.

2) Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan juga akan memberikan secara optimal pada akhirnya mampu meningkatkan image atau gambaran organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian dahulu yang relevan guna mengetahui persamaan dan perbedaan skripsi yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun penelitian-penelitian tersebut sebagai berikut: yang pertama Jurnal dari Ahmad Dzikiri Pratama, mahasiswa Universitas Sriwijata, jurnal yang berjudul "*Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*". Persamaan dengan skripsi ini yakni menjelaskan penyelenggaraan dalam instansi Kantor Urusan Agama, dasar hukum yang sama.²²

Perbedaan penelitian tersebut dengan skripsi peneliti yakni lebih menjelaskan atau mendefinisikan mengenai pelayanan publik sebagai tanggung jawab instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan di Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun mengenai dalam rangka

²² Ahmad Dzikiri Pratama, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Publik, Universitas Sriwijaya, 2020, hlm 1.

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedaangkan skripsi ini menjelaskan penerpan pelayanan publik menurut Undnag-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kedua; Skripsi dari Donna Eriza Kharisma, mahasiswa fakultas syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2019. Skripsi yang berjudul “*Implemetasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaynan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasa*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kua Kecamatan Kemuning Palembang dan untuk menganalisa apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kua Kecamatan Kemuning Palembang. Persamaan dari skripsi peneliti yakni pembahasan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Perbedaan dengan skripsi tersebut yakni penelitian tersebut dilakukan di bandar Lampung dan dalam perspektif fiqh siyasah sedangkan penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bandar Lampung dan menitik beratkan pada permasalahan kinerja para pegawai yang dapat dirasakan dikalangan masyarakat. Hal lain juga mengenai kurang kedisiplinan pegawai karena kurangnya fasilitas di kantor sehingga berdampak kurang baiknya kinerja pegawai.²³

Ketiga yakni skripsi dari Nova Ayu Lestari mahasiswa program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas

²³ Donna Eriza Kharisma, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasa”, *Skripsi*, Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, 2019, hlm. 1.

muhammadiyah makassar dengan judul skripsi “*Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*”. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar. Skripsi ini memiliki persamaan dalam pelayanan publik hanya perbedaannya lebih ke pencatatan pernikahan yang berada di KUA Kecamatan, tidak menjerumus ke bidang-bidang yang lain. Perbedaan dari skripsi tersebut kepenelitiannya lebih ke kualitas pelayanan sedangkan peneliti mengenai penerapan atau pelaksanaan pelayanan dengan merujuk dasar hukum.²⁴

Keempat yakni skripsi dari Meldawati mahasiswa program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2020 dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*” skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Persamaan skripsi yakni dalam objeknya sama seperti yang akan di laksanakan pengamatan oleh peneliti yakni di Kantor Urusan Agama, mengenai pelayanan dari KUA, dan metode yang digunakan sama metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari skripsi peneliti yakni skripsi tersebut menggunakan metode analisis melalui statistik deskriptif dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistic versi 23, sedangkan peneliti menggunakan analisis deduktif kualitatif.

²⁴ Nova Ayu Lestari, “Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar”, *Skripsi*, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Prodi Ilmu Adminitrasi Negara, 2020, hlm. 1.

Analisis deduktif yakni yang bermula pada pengetahuan yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan bertitik tolak pada pengetahuan umum bersifat khusus.²⁵

Kelima, yakni jurnal dari Neng Yanti Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2022 dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Di KUA Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung*”. Persamaan metode yang dipakai dari skripsi tersebut hamper mendekati persamaan, jenis penelitian yang digunakan dari skripsi tersebut sama dalam menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan dalam Teknik pengumpulan data sama menggunakan data wawancara, datang lokasi KUA. Perbedaan jurnal dengan skripsi yakni jurnal menjelaskan kualitas pada penerapan SIMKAH atau sebuah sistem dalam upaya pemanfaat informasi yang berperan dalam pengelolaan transaksi untuk membentuk mutu kualitas dari pelayanan.²⁶

G. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menyusun proposal skripsi ini, maka penulis menggunakan metode ialah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

²⁵Meldawati, “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”, *Skripsi*, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Prodi Ilmu Adminitrasi Negara, 2020, hlm. 1.

²⁶ Neng Yanti, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Simkah Di KUA Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Universitas Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2022, hlm.1.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research) yakni mencari data dengan terjun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data dan wawancara demi memperoleh data dan bukti yang valid mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu. Penelitian lapangan adalah penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati keadaan dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan penelitian yakni bertempat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu sedangkan waktu melaksanakan penelitian oleh peneliti pada bulan Mei 2023- Oktober 2023.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penulis melakukan penelitian wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada Ketua Kepala KUA, staf KUA Kecamatan Tasikmadu supaya dapat informasi pengetahuan kondisi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tasikmadu. Untuk membantu penyelesaian penelitian peneliti membawa handphone untuk mendokumentasi penerapan wawancara.

Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan Teknik *Accidental Sampling* yang dimaksud, peneliti akan mengambil

sampel yang sifatnya insidental.²⁷ Jadi sampel yang diambil sesuai dengan orang yang memang kebetulan ditemui oleh peneliti.

Penulis akan mewawancarai 1) Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tasikmadu adalah Bapak H. Moh Aziz. S. Ag, M. Ag dan, 2) Penghulu KUA Kecamatan Tasikmadu adalah Bapak Muh. Muhsin, S.H. Selain itu juga terdapat perwakilan dari masyarakat yang berjumlah 3 orang sebagai pengguna layanan di KUA Kecamatan Tasikmadu.

b. Dokumentasi

Penulis dalam penelitian ini supaya mengetahui data berupa data-data yang diputus hasil wawancara karena berhubungan dengan judul penelitian bagi penulis.

c. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penerapan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu.

4. Metode Analisis

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data berupa analisis deduktif kualitatif. Analisis deduktif yakni yang bermula pada

²⁷ <https://wikistatistika.com/teknik-sampling/>, 2023, "Macam-Macam Pengambilan Sampel", Diakses 10 Juli.

pengetahuan yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan bertitik tolak pada pengetahuan umum bersifat khusus.

H. Sistematika Penulisan

Supaya pembahasan skripsi ini tidak sulit untuk dipahami dan sistematis, penulis membagi pembahasan skripsi ini kedalam bab-bab dan sub bab, yang secara garis besar sistematika pembahasan terdiri dari 5 bab, adapun sebagai berikut:

Bab pertama, bab ini merupakan pendahuluan yang mengurai hal sebagai pembuka wacana yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulis.

Bab kedua, bab ini merupakan pembahasan landasan teori, tentang pelayanan publik, dan Kantor Urusan Agama.

Bab ketiga, bab ini mengenai tinjauan umum profil objek yang diteliti di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu yang meliputi: gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu, fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama, Struktur organisasi Kantor Urusan Agama.

Bab keempat, menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Tasikmadu dilihat dari perspektif Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan faktor pendukung dan/ atau penghambat pelayanan yang mempengaruhi pelayanan pelayanan publik yang berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu.

Bab kelima, pada bab ini dikemukakan kesimpulan yang merupakan akhir dari pembahasan, saran-saran yang dapat disampaikan dan penutup.

BAB II
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN TASIKMADU

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses antara tujuan dan tidandakan untuk mencapai serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹

Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dalam Pasal 1 Ayat (5) berbunyi “pelaksana adalah pegawai, pejabat, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.”² Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan sebagai instrumen untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang 25 tahun 2009 dijelaskan pelayanan publik adalah aktivitas dengan tujuan pemenuhan keperluan pelayanan agar sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga Negara serta penduduk atas barang, jasa, maupun layanan administratif diberikan oleh penyelenggara pelayanan, kemudian di tegaskan dalam Ayat

¹ Hijriyani, Hikmah, “Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”, *Jurnal Administrasi Negara*, (Universitas Mulawarman) Vol 3 Nomor 2,2015, hlm. 537.

² Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm 4.

(7), yang menyatakan indikator yang dipergunakan sebagai patokan penyelenggara pelayanan serta acuan dalam penilaian mutu pelayanan selaku kewajiban, janji penyelenggara pada masyarakat dalam pelayanan bermutu, sederhana, mudah dijangkau, dan teratur yakni indikator pelayanan.³

Pelayanan dan seluruh bagian organisasi penyelenggara mempunyai tanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana di jelaskan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan;
- 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Pengelolaan informasi;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) Pelayanan konsultasi;⁴

2. Fungsi Pelaksanaan

Menurut Nickles dan mchugh fungsi pelaksanaan sebagai berikut.⁵

³ Hairat, Nurul & Suyuti M. Gazali, "Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Seger", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah*, Vol 1 Nomor 3 September 2020, hlm. 596.

⁴ Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm. 12.

⁵ Sule Tesnawati Ernie & Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen E. 1*, (Jakarta Prenadamedia Grup 2014), hlm. 11.

- a. Melaksanakan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan memberikan motivasi terhadap pegawai agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.
- b. Memberikan penjelasan dan tugas rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

3. Asas Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pada Pasal 4 terdapat asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, yakni dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, yaitu keyakinan bahwa hak dan kewajiban ada saat melakukan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, atau penerimaan pelayanan, tidak membedakan ras, agama, suku, golongan, kelas sosial, atau status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni Baik pemberi dan penerima layanan harus memenuhi kewajiban mereka untuk memenuhi hak mereka.
- 5) Keprofesional, yakni Mereka harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas untuk melakukan pelayanan.

- 6) Partisipatif, yakni peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, yakni Pelayanan yang adil diberikan kepada setiap masyarakat negara.
- 8) Keterbukaan, yakni Para penerima layanan dapat dengan mudah mendapatkan dan mendapatkan informasi tentang layanan yang mereka butuhkan.
- 9) Akuntabilitas, yakni Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yakni memberikan kemudahan kepada kelompok rentan untuk mewujudkan keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yakni sesuai dengan standar pelayanan dan diselesaikan tepat waktu.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yakni Setiap layanan diberikan dengan mudah, cepat, dan murah.⁶

⁶ Ahmad Dzikri Pratama, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Publik, Universitas Sriwijaya, hlm. 5.

Berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam penyelenggaraan mempunyai beberapa kewajiban sebagai berikut:

- a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b) Menyusun, menetapkan dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- c) Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- d) Menyediakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang di selenggarakan.
- i) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- j) Bertanggung jawab dalam pengolahan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- k) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri dari atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan dan,

- l) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu Tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari Lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁷

B. Kantor Urusan Agama

1. Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama adalah unit terkecil pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada dibawah tanggung jawab direktur jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan secara oprasional dibina oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten atau Kota.⁸

2. Fungsi dan Tugas Kantor Urusan Agama

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan dan rujuk.
- b. Pengelola statistik layanan dan bimbingan Masyarakat islam
- c. Pengelola dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah

⁷ Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, hlm 16-17.

⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016, hlm 3.

- g. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- h. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan
- i. layanan bimbingan manasik Haji bagi jama'an Haji regular.⁹

⁹ *Ibid*, hlm 4.

BAB III
GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
TASIKMADU

A. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

1. Sejarah Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama adalah unit terkecil kementerian agama di tingkat kecamatan dan merupakan instansi pelaksanaan teknis urusan agama Islam di tingkat Kabupaten atau Kota. Kantor Urusan Agama selalu berhubungan langsung dengan Masyarakat saat menjalankan tugasnya. Pada umumnya Kantor Urusan Agama beridiri tidak terlepas dari perjalanan sejarah suatu bangsa dan Negara Indonesia. Sejak masa kolonial Belanda Instansi Kantor Urusan Agama sebagai kepenghuluan sebagai Lembaga swasta yang diatur oleh sebuah ordonasi Huwelijk Statblad 1929 Nomor 348 Yo. S 1931 No 467 Vorstenlandsche Huwelijksordonantie S, 1931 No. 98 Huwelijksordonantie buitwengesten S. 1932 Nomor 482 yakni merupakan politik hukum yang tidak memenuhi persyaratan surat keadilan sosial bangsa Indonesia yang mayoritas.

Oleh hal itu lahirlah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 memutuskan mencabut:

- a. Huwalijksordonantie S. 129 nomor Yo. S. 1931 nomor 467.
- b. Vortenlandsche Huwalijksordonantie S 1933 nomor 98.

- c. Undang-Undang nomor 22 tahun 1946, ditetapkan sebagai Undang-Undang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk.

Kantor Urusan Agama didirikan di Jakarta pada tahun 1943 selama pemerintahan Penduduk Jepang Indonesia. KH. Hasyim Asy'ari, yang merupakan pendiri Pondok Pesantren Tebuireng Jombang dan pendiri jam'iyah Nadhlatul Ulama, ditunjuk sebagai Kepala Shumubu untuk wilayah Jawa dan Madura pada saat itu. Kemudian diserahkan kepada putranya, K. Hawid Hasyim, untuk menjalankan tugas itu sampai akhir penduduk Jepang pada bulan Agustus 1945. Setelah itu, H. M. Rasjidi, Menteri Agama, mengeluarkan Maklumat Nomor 2 pada tanggal 2 April 1946, yang mendukung semua lembaga keagamaan dan ditempatkan di Kementrian Agama. Sejak diundangkan dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 1946 yakni merupaka masa transisi, karena waktu itu melawan Belanda masih terus berlangsung.¹

2. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

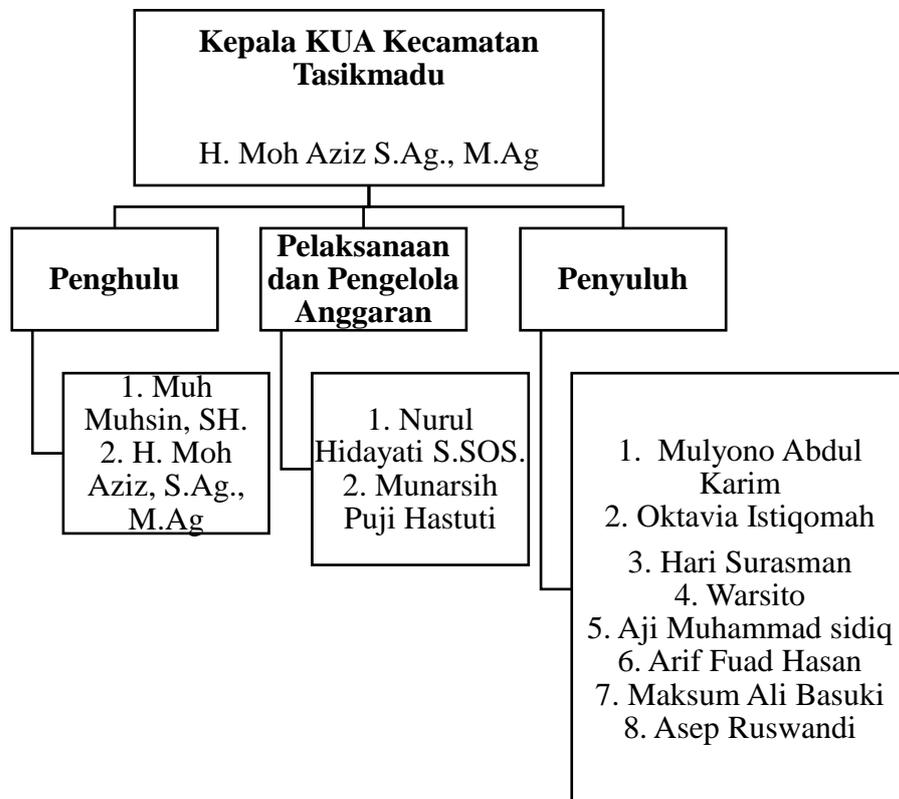
Lokasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu beralamat Jalan Ahmad Yani Nomor 2 Dusun Ngijo Tengah, Desa Ngijo, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa

¹ Lukman Hakim, "Peran Kepemimpinan Dakwah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kecamatan Ngaliyan Semarang", *Skripsi*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021, hlm 45.

Tengah. Adapun wilayah yurisdiksi dari KUA Kecamatan Tasikmadu yaitu terdiri dari 10 Kelurahan.²

3. Struktuk Organisasi Kantor Urusan Agama Kacamatan Tasikmadu

Berikut adalah stuktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu:³



1. Kepala KUA

- a. Bertugas Bertanggung Jawab di KUA

² <https://id.wikipedia.org/wiki/Tasikmadu>, Karanganyar, 2023, "Kelurahan/Desa Kecamatan Tasikmadu", Diakses 24 Oktober.

³ Nurul Hidayaris SOS, Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 09.15-10.00 WIB.

- b. Mengerahkan tugas untuk pelayanan dalam menggerakkan, membimbing, mengarahkan, dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas di lingkungan KUA.
 - c. Melaksanakan pengecekan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pegawai.
 - d. Melaksanakan pengecekan mengenai pernikahan.
 - e. Mempersiapkan dan melaksanakan kursus calon pengantin.
2. Penghulu
- a. Tugas pengecekan data calon pengantin.
 - b. Melakukan entri dan edit data pendaftaran calon pengantin NR berbasis komputer.
 - c. Mengawasi pencatatan nikah dan rujuk.
 - d. Melaksanakan pengawasan pernikahan di dalam dan di luar KUA.
 - e. Mengisi data statistik Nikah, Talak, Cerai, Rujuk.
3. Pengadministrasian
- a. Memeriksa, mencatat, menerima surat, sesuai dengan prosedur KUA agar mudah dalam pencarian.
 - b. Memberikan surat pengantar yang sesuai dengan peraturan KUA untuk memudahkan pengawasan. Mendokumentasikan surat sesuai prosedur dan ketentuan KUA, supaya tertib administrasi.
 - c. Mencatat surat sesuai dengan peraturan dan prosedur KUA untuk menjaga tertib administrasi.

- d. Mengisi data statistic Nikah, Talak, Cerai, Rujuk.⁴

4. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

- a. Visi KUA Kecamatan Tasikmadu

Terwujudnya masyarakat Kecamatan Tasikmadu yang taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah negara kesatuan Republik Indonesia.⁵

- b. Misi

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah dan rujuk.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga Sakinah.
- c) Meningkatkan kualitas dan kuantitas zakat, wakaf, dan ibadah sosial.
- d) Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kemasjidan, pangan halal, hisab rukyat, dan kemitraan umat islam.
- e) Meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan manasik haji.

⁴ Nurul Hidayaris SOS, Pegawai, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 09.15-10.00 WIB.

⁵ Nurul Hidayaris SOS, Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 09.15-10.00 WIB.

B. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

1. Pengertian Balai Nikah

Balai nikah merupakan tempat yang terletak di Kantor Urusan Agama yang memiliki fungsi untuk melakukan sebuah akad nikah yang merupakan salah satu fasilitas dari Kantor Urusan Agama. Pelaksanaan akad nikah di balai nikah dapat dilakukan pada hari kerja dan jam kerja Kantor Urusan Agama.

2. Prosedur Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

Pencatatan nikah merupakan bentuk tanggung jawab pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai mencatat pada saat akan melangsungkan akad nikah antara calon suami dan istri.⁶

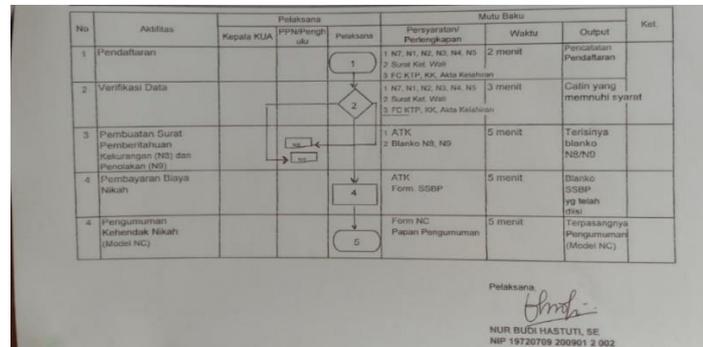
Dijelaskan dalam Undang-Undang Perkawinan pengertian pencatatan perkawinan sebenarnya tidak ada penjelasan yang rinci mengenai pengertian tersebut, pengertiannya terdapat dalam penjelasan umum pada Pasal 1 UU No 2 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk sebagai berikut:

“Dalam negara yang teratur segala hal-hal yang bersangkutan paut dengan penduduk harus di catat, sebagai kelahiran pernikahan, kematian dan sebagainya”.

Standar Operasional Pelayanan Pendaftaran Perkawinan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu sebagai berikut;

⁶ Zainudin Ali, *Hukum Perdata Islam Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 188

Gambar 1
Standar Pelayanan Publik



Berikut langkah yang harus dilakukan masyarakat dalam melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Tasikmadu;

- 1) Datang ke KUA dengan membawa dokumen sebagai berikut;
 - a) Surat pengantar nikah dari Kantor Desa atau Kelurahan,
 - b) Fotokopi KK, KTP, Akta Kelahiran,
 - c) Pas Foto 2x3 latar biru (4 lembar) beserta softcopynya,
 - d) Surat rekomendasi nikah dari KUA asal (bagi calon pengantin yang nikah diluar kecamatan tempat tinggal)
- 2) Pemeriksaan berkas nikah oleh petugas KUA
 - a) Verifikasi data
 - b) Kelengkapan persyaratan dan rukun nikah
- 3) Dianjurkan mengikuti bimbingan perkawinan (Konsultasi dengan KUA setempat)
- 4) Biaya nikah
 - a) Nikah di KUA Rp.0,-

b) Nikah di luar KUA atau di luar jam kerj Rp.600,00,- dibayar ke BANK dengan membawa kode pembayaran dari KUA

5) Pelaksanaan akad nikah

Pemberian buku nikah, diberikan sesaat setelah akad nikah adanya SOP pendaftaran tersebut supaya data-data masyarakat yang akan dikumpulkan atau diserahkan ke KUA tidak semrawut yang nantinya dapat mengakibatkan kesulitan dalam pendaftaran, sehingga administrasi harus tertata dengan baik dan rapi.

Berikut beberapa tambahan persyaratan yang juga harus dilengkapi masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahan di KUA Kecamatan Tasikmadu, untuk persyaratan umum sebagai berikut;

- a) Fotokopi KTP Catin, Orang Tua, Saksi
- b) Fotokopi KK, Akta Kelahiran, Ijazah terakhir
- c) Pas foto berwarna 2x3=4 lembar, 4x6=2 lembar (berpakaian rapi / tidak berkaos, backgrraound biru)
- d) Berkas Nikah (N1-N4) dari Kantor Urusan Desa setempat
- e) KIR /imunisasi dari Puskesmas
- f) Pendaftaram nikah di KUA dilakukan paling lambat 10 hari kerja sebelum hari pernikahan.

Untuk persyaratan khusus sebagai berikut;

- a) Dispensasi dari pengadilan bagi calon pengantin yang belum mencapai umur 19 tahun,

- b) Izin tertulis dari orang tua atau wali bagi calon mempelai yang belum berusia 12 tahun,
- c) Surat izin dari atasan/ kesatuan jika calon mempelai merupakan anggota TNI/POLRI,
- d) Surat izin dari Pengadilan bagi suami yang hendak beristri lebih dari satu,
- e) Akta Cerai dari Pengadilan bagi Duda atau Janda Cerai,
- f) Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa/ Lurah bagi Duda atau Janda ditinggal mati,
- g) Fotokopi buku nikah orang tua bagi anak pertama
- h) Surat rekomendasi dari KUA setempat jika calon mempelai berasal dari luar Kecamatan Tasikmadu,
- i) Surat keterangan Wali Nikah dan fotokopi KTP bagi wali nikahnya berasal dari luar Kecamatan Tasikmadu,
- j) Surat permohonan wali hakim dari Kepala Desa untuk melaksanakan nikah dengan wali hakim,
- k) Surat Taukil Wali Nikah yang diketahui KUA setempat bila wali nikah berhalangan hadir,
- l) Surat Penetapan Pengadilan bagi Wali Nikah yang mogok,
- m) Bagi warga negara asing melampirkan;
 - 1) Surat Keterangan / Rekomendasi dari Kedutaan Besar Negara yang bersangkutan yang ada di Indonesia dan telah

diterjemahkan oleh penerjemah resmi ke dalam Bahasa Indonesia

- 2) Surat keterangan / pernyataan beragama Islam
- 3) Fotokopi Akta Kelahiran yang telah diterjemahkan oleh penerjemah resmi ke dalam Bahasa Indonesia
- 4) Pas foto 3x4= 2 lembar, 2x3= 4 lembar dan 4x6= 2 lembar.

C. Sumber Data Wawancara

1. Wawancara Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

Berikut mengenai beberapa hasil sumber wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis telah menemukan beberapa narasumber yang menjadi salah satu sumber objek penelitian dalam mencari sebuah kebenaran yang berada di lapangan, beberapa diantaranya:

- a. Narasumber yang bernama Bapak Rizky memberikan ulasan terhadap pandangannya setelah melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Tasikmadu

“Ketika daftar ke KUA sudah jauh-jauh hari bahwa jam akad dilaksanakan jam 08.00 namun sudah jam 08.00 lewat belum datang, sampai terjadi bercekcokan malah nyalahin saya. Dan waktu buka buku nikah barusan ternyata eh ternyata di tulis jam 08.30, aneh banget. Waktu di minta nomor wa gak dikasih. Ya jadinya saya kecewa waktu tersebut”.⁷

⁷ Rizky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, jam 09.15- 10.35 WIB.

- b. Narasumber yang bernama Etik Sugiyarti memberikan ulasan terhadap pandangannya setelah melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Tasikmadu

*“Pada waktu saya daftar di KUA awalnya baik-baik saja mbk, tapi mbk, waktu kedua kali saya merasakan datang ke KUA Kecamatan Tasikmadu adanya tindakan ketidak ramahan petugas, masak ada kesalahan dalam pengurusan data yang kurang karena calon suami saya rumahnya jauh jadi butuh waktu dalam kepengurusan, memang waktu itu waktu untuk akad sudah mendekati tanggal, tapi setidaknya sebagai petugas tidak melakukan tindakan hal itu”.*⁸

- c. Narasumber yang bernama Erlita memberikan ulasan terhadap pandangan setelah melakukan layanan di KUA Kecamatan Tasikmadu

*“Saya selama melalui layanan di KUA baik sii, soalnya saya kesana itu tinggal ngumpulin berkas-berkas dan untuk pendaftarannya saya minta tolong salah satu penanggung jawab di Desa jadi urusannya lebih ringan, yang saya binggungkan kala saya minta tolong dari Desa itu ada pemungutan biayanya saat daftar onlinenya, padahal kalau sendiri katanya bisa ya saya radak menyesal disitu. Tapi ya sudah tidak apa-apa yang penting pernikahan saya berjalan dengan baik”.*⁹

- d. Narasumber yang bernama Dwi Nuraini memberikan ulasan terhadap pandangan setelah melakukan layanan di KUA Kecamatan Tasikmadu

“Dalam proses pelayanan saya kira baik tapi saya merasakan kejanggalan terhadap KUA, saya itu sudah datang ke KUA dalam posisi yang sepi, tapi tidak segera di panggil terus pegawainya juga kurang ramah. Untuk segi fasilitas yang saya rasakan ya kurang layak yaa soalnya banyak fasilitas yang tidak layak pakai tempatnya pun kecil

⁸ Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, jam 11.00 - 12.00 WIB.

⁹ Erlita, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB

*dinding tembok yang seharusnya di cet lagi untuk di percantik soalnya udah banyak yang nglupas-nglupas cetnya”.*¹⁰

2. Wawancara dari Pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

Berdasarkan hasil pembahasan dari beberapa pertanyaan peneliti, mengenai keterangan pengaduan masyarakat yang hal serupa dalam pembahasan sebelumnya, dijelaskan oleh Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu.¹¹

a. Narasumber yang Bernama H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag

“Mengenai pelayanan yang berdasar Undang-Undang tersebut, ya pasti Namanya aparatur sipil negara apalagi tugasnya dibidang pelayanan ya harus berusaha sekuat tenaga menerapkan apa yang menjadi kebijakan dasar untuk melakukan, melaksanakan pelayanan itu. Kalau terdapat masyarakat yang kurang puas terhadap layanan kami, ya kami mungkin masih dalam proses pengurusan yang lain. Tapi dari pihak kami berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, bersih dan melayani adalah prinsip kami. Kami berkerja dengan penuh khitmah, khitmah itu mengabdikan. Kami dari pihak KUA insya Allah menerapkan cara-cara tersebut, kami mengabdikan itu ya bagaimana orang punya jalan keluar dari permasalahan.”

Keterangan dijelaskan Bapak Muh Muhsin S.H selaku penghulu di KUA Kecamatan Tasikmadu.

b. Narasumber yang Bernama Muh Muhsin S.H

“Terkait dengan pelayanan, kita memang terbatas dengan pegawainya tentunya karakter setiap pegawai dengan masyarakat beda-beda. Kita

¹⁰ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB.

¹¹ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

tidak mungkin bisa melayani masyarakat semua membuat puas masyarakat itu pasti, ya karena permintaan setiap masyarakat berbeda-beda itu tadi. Terkadang masyarakat keinginan masyarakat dilayani dengan sepenuhnya, tapi masyarakat datang ke KUA terkadang berkasnya juga belum lengkap dan lain sebagainya. Jadi kalau semua dilayani dengan sama saya kira tidak mungkin.¹²

¹² Muh. Muhsin S.H, Penghulu, *Wawancara Pribadi*, 2 juni 2023, Jam 10.00-11.00 WIB.

BAB IV

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANANAN PUBLIK PADA KANTOR AGAMA KECAMATAN TASIKMADU DAN FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT DARI PELAKSANAAN PELAYANAN

Dalam bab ini, data yang dikumpulkan peneliti dari studi lapangan akan diuraikan. Tujuan dari ini adalah untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan sebelumnya. Ini mencakup masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Untuk menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara layanan publik, perlunya sebuah kebijakan yang mengatur mengenai pelayanan publik. Akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya Undang-undang tersebut bermaksud untuk memberikan kepastian hukum bagi pelaku penyelenggara pelayanan publik mulai dari masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan penyelenggaraan harus mempunyai kewajiban hukum dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, dengan begitu masyarakat akan merasakan apa yang seharusnya dilaksanakan dari aparat.

Tugas kantor urusan agama sudah diatur Pemerintah Menteri Agama Negara Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 yang mana Kantor Urusan Agama Kecamatan. Instansi tersebut mempunyai tugas di bawah KEMENAG untuk dilokasikan di tiap Kabupaten atau Kecamatan untuk melaksanakan bagian dalam bidang urusan agama.

Sesuai hasil wawancara peneliti selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu yaitu H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag mengungkapkan sebagai berikut:¹³

“Sebagai aparatur sipil negara apalagi kami bertugas di bawah naungan Kemenag sesuai dengan surat edaran yang diberikan dari Kemenag. Kami salah satu instansi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu. Kami melayani di bidang urusan agama perihal pernikahan, pemberdayaan wakaf, rujuk, bimbingan haji dan umroh dan lain sebagainya”

Hal serupa juga disampaikan oleh penghulu yaitu Muh Muhsin S.H:¹⁴

“Jadi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu adalah instansi yang bertugas melayani masyarakat yang di bawah naungan Kemenag, kami berurusan di bidang pernikahan tetapi tidak hanya pernikahan saja, kami juga melayani duplikat akta nikah, bimbingan haji dan umroh, konsultasi hisab dan rukyat, bimbingan keluarga Sakinah dan lain sebagainya”

Dengan ini diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) bahwa, pelayanan publik yakni kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan hukum yang sudah ditetapkan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

¹³ H.Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, 08.00-09.00 WIB.

¹⁴ Muh. Muhsin S.H, Penghulu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 10.00-11.00 WIB.

barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Dengan mewujudkan pelayanan yang baik maka perlu adanya kelancaran dari penyelenggara. Maka dari perlunya asas-asas pelayanan publik untuk mendukung kelancaran kerja dari pihak KUA Kecamatan Tasikamdu itu sendiri. Asas-asas tersebut diterangkan di dalam Pasal 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009. Diliat dari sudut pandang berikut:

a. Penyelenggaraan Keprofesionalan

Keprofesional yakni dalam pelaksanaan dalam pelayanan harus memiliki kopetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Dalam melayani dibutuhkan seseorang yang memiliki kemampuan di bidangnya. Dengan begitu dalam melayani dapat menghindarkan dari kekeliruan. Dengan begitu maka dari pihak instansi harus benar-benar dapat memilih dan memilah mana yang memiliki potensi di bidangnya.

Hasil wawancara peneliti kepada masyarakat atas nama Rizky:¹⁵

“Setelah melakukan pelayanan di KUA saya liat cukup baik mbk, dan tugas dari setiap pegawai ya udah baik, paling ya yang saya kurang sukai waktu mau akad itu kok jamnya molor jadi waktu mau akad itu ya ndadak cekcok sik karo pegawainya ”

¹⁵ Rizky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 09.15-10.35 WIB.

Hasil wawancara peneliti kepada masyarakat atas nama Vani:¹⁶

“Kurang tahu yang mbk, soalnya saya datang ke KUA baru ini karena untuk pendaftaran pernikahan saya, saya juga minta tolong sama saudara saya kan saya kerja dan gak bisa izin terus. Saya datang kesini untuk melengkapi kekurangan berkas saja karena dari pihak KUA calon pengantinya suruh datang dulu ke KUA. Dan saya liat kinerja keprofesionalnya pegawai cukup baik”

Hasil wawancara peneliti kepada Masyarakat atas nama Dwi:¹⁷

“Keprofesional pegawai baik mbk, tapi pelayanannya kurang ramah. Ada beberapa berkas yang kurang lengkap tapi mbok cara penyampainya seng enak di dengar”

Sesuai hasil wawancara peneliti selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu yaitu H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag:¹⁸

“Di KUA Kecamatan Tasikmadu menjadi seorang pegawai harus sudah sekolah sarjana minimal S1 dan harus bergelar SH. Dengan sudahnya memiliki Pendidikan yang baik insya Allah dari pihak KUA sini memberikan pelayanan yang profesional. Dengan bekerja profesional kami juga mengharapkan para masyarakat ketika datang ke KUA dengan membawa permasalahan dan Ketika permasalahan tersebut dapat kami selesaikan masyarakat dapat mesem guyu dari sini. Kami mengupayakan keprosinal kami dalam melayani masyarakat”

Hasil wawancara peneliti selaku Penghulu KUA Kecamatan Tasikmadu yaitu Muh. Muhsin SH:¹⁹

“Insya Allah kami sudah memberikan dengan penuh keprosionalan, karna kami mempunyai tanggung jawab di dunia maupun diakhirat. Jikalau terdapat kesalahan dari kami ya kami hanya manusia biasa yang tak luput dari kesalahan”

¹⁶ Veni, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Juni 2023, Jam 14.25-15.45 WIB.

¹⁷ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB.

¹⁸ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

¹⁹ Muh. Muhsin S.H, Penghulu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 10.00-11.00 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengenai Keprofesioanal KUA Kecamatan Tasikmadu sudah mengupayakan kinerjanya untuk melayani masyarakat. Dan untuk pengkoordinasian Kepala KUA untuk mengkoordinasikan kepada pegawai cukup baik. Dengan begitu satu sama lain memiliki kerja sama yang baik untuk mencapai visi dan misi serta menekan kerja sama tadi supaya dalam penyelenggarannya tidak keluar dari dasar hukum. Jadi KUA Kecamatan Tasikmadu sudah mengupayakan menerapkan sesuai Pasal 4 ayat 5.

b. Penyelenggaraan perlakuan

Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Dalam konteks persamaan perlakuan mengenai pelayanan publik diharapkan pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat dengan tindakan atau perlakuan yang sama dan atau tidak membedakan satu sama yang lain, bahwa setiap Masyarakat yang membutuhkan layanan mendapatkan pelayanan yang adil.

Hasil wawancara peneliti kepada masyarakat atas nama Etik:²⁰

“Pegawainya kurang ramah mbk, angel mesem jadi kurang bagus”

Hasil wawancara peneliti kepada masyarakat atas nama Dwi:²¹

²⁰ Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 11.00-12.00 WIB.

²¹ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB.

“Kan yang datang ke KUA Kecamatan Tasikmadu bapakku dan keperluannya ke sana buat daftarin mau buat nikah gitu. Setelah dilayani ada beberapa berkas yang kurang, bapakku pulang buat nglengkapi berkas-berkasnya dan sudah tak perbaiki. Besoknya bapakku kesana lagi ngasihne berkas eh ada kececer lagi berkas yang kurang akhirnya pulang lagi. Dan besoknya datang lagi ke KUA dipriksa berkasnya terus pegawainya tanya calon pengantinya mana? Bapakku jawab sedang bekerja. Bapakku jare diseneni mbi pegawaine. Padahal sebelum pegawaine gak bilang. Ya jadi perlakuan pegawainya kurang ramah dan nek ngandani ya seng komplit. Setidakne ya bilang kalau pihak KUA juga perlu bertemu mbi calon pengantine”

Hasil wawancara kepada Masyarakat atas nama Erlita:²²

“Saya kurang suka sama perlakuan pegawainya, mulai pemberkasan yang kurang dan calon pengantin harus datang kesini mbk, itu sikap pegawai kurang enak di trima. Calon pengantin yang cowok kan rumahnya jauh sama pegawainya suruh nyempatkan waktu sebentar apalagi waktu pernikahan itu sudah mepet dan tidak sempat ke KUA”

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku

Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:²³

“Kami dari pihak KUA sebenarnya sudah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan mereka seperti pendaftaran nikah, duplikat kutipan buku nikah, duplikat buku pendaftaran talak, surat keterangan masuk islam, bimbingan haji dan lain sebagainya, keduanya dilayanani dengan sama dan tidak membeda-bedakan satu sama lain”

Argumen juga di perkuat oleh Ibu Nurul Hidayaris SOS selaku pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu:²⁴

²² Erlitas, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB.

²³ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

²⁴ Nurul Hidayaris SOS, Pegawai, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 09-15-10.00 WIB.

“Kami dibagian pendaftaran ada 2 pegawai dan kami sebagai pegawai yang bertugas didepan ini dalam memperlakukan masyarakat yang sedang melakukan layanan tidak membedakan atau memandang siapa mereka kami menerima berkas-berkas, mengecek dan lainnya saja. Dan yang terpenting kami melayani yang sudah ya sudah ya kalau belum akan kami bantu sebisa kita. Kan kita tidak bisa menunggu satu-satu kalau ada yang antri yang lain ya kami hendel dulu yang antri tersebut, udah itu saja. Jadi kami mengupayakan layanan di sini secara adil”

Berdasarkan hasil dari peneliti bahwa dari pihak instansi memberikan layanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan tetap memberikan layanan secara adil. Jadi KUA Kecamatan Tasikmadu sudah mengupayakan menerapkan sesuai Pasal 4 ayat 7.

c. Penyelenggaraan fasilitas, dan perlakuan kepada kelompok rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yakni memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Fasilitas dan perlakuan kepada kelompok rentan dalam pelayanan publik berarti dalam memberikan proses layanan harus memberikan adanya fasilitas yang baik untuk masyarakat dan orang tua yang sudah rentan.

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Rizky:²⁵

“Kalau dilihat si fasilitas di KUA juga kurang baik mbk. Kursinya jeblong tidak diganti, ruangnya kurang luas dan panas. Dan dari lingkungan bersih tapi kok KUAnyanya gini gitu bentuk bangunannya”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Etik:²⁶

²⁵ Rizky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 09.15-10.35 WIB.

²⁶ Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 11.00-12.00 WIB.

“Saya liat ini bangunannya kecil, ruangnya sempit dan agak panas. Apalaagi kursi bagian pojok itu rusak dan sebaiknya diganti. Saya tadi mau solat dzuhur pas tanya pegawainya belum ada musholanya. Ya jadinya saya keluar sebentar cari masjid terdekat. Lingkungan KUA kurang enak di pandang serem gitu mbk. Liat rumput-rumpu panjang-panjang”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Dwi:²⁷

“Fasilitasnya itu kurang, banyak fasilitas yang perlu diperbaiki dan cat dindingnya saya liat sudah mulai mengelupas”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Veni:²⁸

“Fasilitas yang di dalam saya kira sudah cukup baik mbk, tapi kok yang diluar kurang baik. Karena bangunan yang di belah pas KUA itu bangun kosong jadi terlihat kotor”

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku

Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:²⁹

“Kami tidak berpikir fasilitas jadi nyuwun sewu ngih. Apa yang kami miliki saat ini ya yang itu kami pakai untuk melayani Masyarakat dan nuwu sewu kami tidak tergantung dengan itu, kami tidak tergantung pada AITI. Missal,bisa dilihat komputer kami sudah jadul semua tapi tentunya dengan tuntutan layanan harus begini dan kami bisa menerpakan memberikan layanan bahwa semua layanan kami bisa ditanggung semua dan kalua tidak ada fasilitas kantor yang baik maka fasilitas pribadi kami gunakan supaya dapat berjalan dengan semestinya. Ya bisa dilihat kantor kami, kantor ditata sedemikian rupa yang ada itu kami gunakan untuk memberikan kenyamanan. Meskipun kantor ini masih pinjam Desa Ngijo, KUA Kecamatan Tasikmadu belum mempunyai kantor sendiri Insya ALLAH Masyarakat belum tau mengenai itu dan Insya Allah KUA akan mendirikan kantor sendiri yang saat ini tanahnya berada di Desa Buran. Kami memanfaatkan fasilitas seadanya agar memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Kalau terdapat

²⁷ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB

²⁸ Veni, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 14.25-15.45 WIB.

²⁹ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

fasilitas seperti kursi yang sudah tidak layak, lingkungan yang kurang memadai, tapi kami berusaha memberikan layanan yang terbaik saja untuk masyarakat dan kami berupaya jika bangunan yang baru kami berusaha memberikan fasilitas yang lebih baik”

Argument tersebut diperkuat oleh Bapak Muh. Muhsin S.H selaku Penghulu KUA Kecamatan Tasikmadu:³⁰

“ya beginilah kondisi kantor kami. Kantor yang dapat dikatakan sempit ya sempit, kursinya yang kurang ya dapat di liat sendiri, dan lingkungan yang mungkin kurang enak di pandang dari beberapa Masyarakat. Untuk kantor KUA saat ini masih milik desa Ngijo dari kami sebagai pegawai KUA ya menikmati saja. Yang penting kami berusaha melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan prosedur”

Argument tersebut diperkuat oleh Ibu Nurul Hidayaris selaku Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu:³¹

“Ya, Kami menyadari kurangnya sarana prasarana dan fasilitas yang berada di KUA Kecamatan Tasikmadu. Mengenai ruangan yang sempit, kecil, kursinya yang katanya jeglong dan lain-lainya. La mau gimana lagi kantor ini masih pinjam dan dari KEMENAG maupun pihak Kecamatan baru saja membeli tanah untuk KUA yang sekarang berada di lokasi Buran. Kami kalau mau merenovasi bangunan wong bangunannya ini saja masih milik Desa Ngijo kami ya gak berani mengowah-owahnya. Dengan kurangnya tersebut kami berusaha memberikan kenyamanan yang lain, dari segi ruangan yang bersih dan nyaman buat pelayanan”

Dari hasil dari penelitian bahwa dari pihak instansi tidak begitu menghiraukan mengenai fasilitas di KUA. Tapi instansi mengupayakan layanan yang terbaik buat masyarakat. Karena

³⁰ Muh. Muhsin S.H, Penghulu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 10.00-11.00 WIB.

³¹ Nurul Hidayaris SOS, Pegawai, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, Jam 09-15-10.00 WIB.

bangunan instansi KUA masih milik pinjam dari pihak KUA sudah membeli tanah yang nantinya akan di bangun KAU atas nama pemerintahan. Dan akan mengupayakan perbaikan di kantor yang baru. Jadi KUA Kecamatan Tasikmadu sudah mengupayakan memperbaiki dan berusaha menerapkan sesuai Pasal 4 ayat 10.

d. Penyelenggaraan Ketetapan Waktu

Ketapan waktu yakni menyelesaikan setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Dalam pelayanan publik terdapat ketetapan waktu yang bahwa pemerintahan ketika memberikan layanan untuk masyarakat pengguna layanan dapat terselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Rizky:³²

“Waktu akan melaksanakan akad nikah saya dari penghulu KUA datangnya terlambat. Padahal jauh- jauh hari tanggal dan jam 08.00 akad sudah dikasih tau dan sudah disepakati. Gara-gara keterlambatan itu sampai yang ngurus acara nyalahin saya. Dan keperluan saya datang ke KUA ini untuk mengambil buku nikah yang kemarin belum jadi dan waktu saya cek buku nikahnya waktu akad di tulis jam 08.30. seharusnya kalau emang ada perubahan jam itu ya konfirmasi dulu”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Veni:³³

“Kalau soal ketepatan waktunya kurang tahunya mbk, saya kesini baru proses dan waktu nikahnya masih beberapa hari lagi. Ya semoga sesuai harapan semua bisa berjalan dengan lancar”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Dwi:³⁴

³² Risky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 09.15-10.35 WIB.

³³ Veni, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Juni 2023, Jam 14.25-15.45 WIB.

³⁴ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB.

“Waktu saya datang ke KUA pagi kisaran jam delapan kurang saya bela-belain datang pagi supaya pemberkasan selesai malah belum buka. Padahal saya rela izin dari pabrik untuk kepentingan ini”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Erlita:³⁵

“Tingkat kedisiplinannya pegawai kurang, soalnya jam akad waktu saya di KUA itu harusnya jam 08.00 tapi jam delapan lebih pegawainya katanya belum datang alasannya masih di jalan”

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku

Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:³⁶

“Kami disini mengupayakan bekerja sesuai dengan tepat waktu. Dan saat ini pengulu di KUA masih satu soalnya kemarin ada perpindahan tugas untuk di KUA Kecamatan Tasikmadu saat ini belum ada penggantinya yang kemarin. Tapi kami mengupayakan jadwal akad nikah yang diambil masyarakat diluar jam kerja tetap waktu. Jadi dari pihak KUA sini saya selaku kepala KUA juga membantu tugas penghulu biar pekerjaannya dipermudah. Laa saiki untuk akad nikah banyak yang mengambil hari sabtu minggu dan jamnya sama. Sehingga jika terjadi keterlambatan waktu yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam penyelesaiannya”

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Muhsin S.H selaku Penghulu

KUA Kecamatan Tasikmadu:

“Insya Allah kami sudah melaksanakan semua sesuai hak dan kewajiban untuk masyarakat. Kita coba bekerja secara professional, ketetapan waktu kami ini beda dengan KUA yang lain. Jika buku nikah dalam Undang-Undang diberikan sesaat setelah akad. Ada beberapa perbedaan makna tersebut disetiap KUA. Ada yang habis akad dibawa putugas KUA nanti lepas satu minggu baru diberikan. Ada juga yang disuruh ngambil di KUA. Tapi untuk pengantin sebenarnya sudah kami tekankan pemeriksaan data di kantor untuk sudah fiks atau sudah benar isi data-datanya dan jika suda dibuktikan dengan tanda tangan berarti data juga sudah fiks benar. Dengan begitu dari pihak KUA segera membuatkan buku

³⁵ Erlita, Masyarakat, Wawancara Pribadi, 9 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB

³⁶ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, Wawancara Pribadi, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

nikah dan diberikan setelah akad. Jika buku nikahnya belum jadi berarti buku nikah masi di antrikan ke KEMENAG untuk pendataan juga dan nomor di buku nikah juga dari pihak KEMENAG. Jadi kalau suatu hari ada yang kehilanngan buku nikahnya datanya bisa di carikan dan sesuai nomor itu”

Hasil wawancara dengan Ibu Yosi, S.E selaku Pegawai KUA

Kecamatan Tasikmadu:³⁷

“Pihak pegawai KUA berusaha mengupaya pekerjaan itu dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan tepat waktu. Dari penyelesaian berkas-berkas masyarakat dari berbagai macam berkas kami mengupayakan diselesaikan tepat waktu. Kendala kami biasanya di komputer. Berbagai macam pembaharuan sistem yang baru dan kondisi computer sudah jadul. Tapi kami mengupayakan dengan fasilitas pribadi biar cepat selesai”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa dari pihak KUA Kecamatan Tasikmadu selaku pegawainya sudah berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan pasal 4 ayat 11 mengenai ketepatan waktu. Jika ketepatan waktu belum sesuai yang ditetapkan, baik ketepatan waktu buka maupun tutup, ketepatan waktu penyelesaian berkas-berkas pelayanan. Sudah diuraikan sesuai dengan pegawai KUA tersebut.

e. Penyelenggaraan Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Kecepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan, yakni setiap jenis pelayanan dilakukan secara mudah, cepat dan terjangkau. Kecepatan, kemudahan dan keterjaungkauan dalam

³⁷ Yoseni S.E, Pegawai, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB.

pelayanan publik diharapkan untuk penyelenggaraan pelayanan harus diproses dengan cepat dari pelayanan petugas, kemudahan dalam pelayanan tidak dipersulit, dan keterjangkauan diartikan pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Tasikmadu telah berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk pegguan layanan publik. pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya untuk mengupayakan pelayanan yang teapt waktu dan KUA Kecamatan Tasikmadu tidak mempersulit kebutuahn masyarakat dan siap membantu masyarakat yang membutuhkan layanan, tetapi kecepatannya belum optimal oleh KUA Kecamatan Tasikamdu, karena masyarakat mengajukan keluhan terkait dengan layanan yang lambat dan lain sebagainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Tasikamadu harus selalu mengupayakan kinerja keprofesionalan dan bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas-tugasnya. Mereka juga harus mengalokasikan seluruh kekuatan dan tenaga mereka untuk melakukannya. Meskipun demikian, tidak banyak KUA Kecamatan Tasikamdu yang benar-benar memahami hal ini. Akibatnya, tidak mengherankan jika perilaku mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan standar ketepatan waktu dan kurangnya fasilitas yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan tersebut dengan baik. Selain itu, kurangnya

kedisipinan dari KUA Kecamatan Tasikmadu terkait dengan masalah ini.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dari Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Faktor Pendukung

Dalam menjalankan tindakan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama tentunya tidak luput dari faktor pendukung dan penghambat. Berikut faktor pendukung sebagai berikut:

a. Faktor Hukum

Demi kelancaran penyelenggaraan terdapat hukum yang berlaku agar dapat mendukung terbentuknya penegak hukum. Artinya, peraturan perundang-undangan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan layanan umum.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:³⁸

“Ya di KUA Kecamatan Tasikmadu ini kami dalam penyelenggaraan pelayanan jelas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut menjadi acuan dalam melayani masyarakat dan KEPMENPAN tahun 2004 (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Tahun 2004 juga tentang Pelayanan Publik. Dengan begitu kami dari KUA berpijak dengan undang-undang tersebut serta dapat dengan lancar melaksanakan tugas sebagai melayani masyarakat”

³⁸ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Muh Muhsin S.H selaku penghulu KUA Kecamatan Tasikamdu:

“Penyelenggaraan di KUA Kecamatan Tasikmadu jelas menggunakan dasar hukum Undang-Undang 25 Tahun 2009 tidak hanya Undang-Undang tersebut kami juga KEPMENPAN 2004 karena sebagai pijakan kami bertugas di KUA Kecamatan Tasikmadu”

b. Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah yaitu aparatur yang memiliki peran penting dalam peningkatan pelayanan publik. Sebab oleh karna aparat pemerintah yakni aparat yang terjun praktek untuk memberikan layanan bagi masyarakat. Dengan begitu aparat pemerintah memiliki peran dalam terciptanya pelayanan publik yang maksimal.

Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti aparatur pemerintah merupakan yang bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan dan memiliki peran penting dalam proses layanan publik. Dengan begitu aparatur pemerintah atau pegawai di instansi dan pelayanan publik adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Sebab pegawai sebagai aparatur pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Erlita:³⁹

³⁹ Erlita, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB

“Pelayanan selama di KUA saya rasa cukup baik, pegawainya ramah dalam pemberkasan juga tidak begitu rumit. Waktu akad nikah saya akadnya di KUA dalam pelayanannya cukup baik kalau mengenai lingkungan mungkin kurang soalnya ruangnya kecil”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Etik:⁴⁰

“Penghulu di KUA hanya satu, padahal penghulu bagi masyarakat di Kecamatan sangat butuhkan soalnya kan masyarakatnya banyak”

Di Kantor Urusan Agama sendiri untuk pegawai masih terbatas sesuai dengan yang disampaikan Bapak H. Moh Aziz S.Ag.,

M.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:⁴¹

“Penghulu di KUA Kecamatan Tasikmadu saat ini hanya satu orang saja, namun kami juga berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat jadi Kepala KUA pun ikut terjun menggantikan posisi untuk menjadi penghulu supaya proses bekerja kami bisa berjalan dengan baik dan lancar”

c. Faktor Masyarakat

Pada dasarnya masyarakatlah yang menjadi pemakai layanan publik dan layanan publik adanya untuk masyarakat. Hal itu masyarakatlah yang memerlukan pelayanan publik di pemerintahan dan menjadi penguasa pemerintahan.

Karena layanan umum bersumber dari masyarakat, penggunaannya dapat dianggap memiliki eksistensi dalam layanan umum jika masyarakat yang dapat menggunakannya. Dari

⁴⁰ Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 11.00-12.00 WIB.

⁴¹ H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

penjelasan tersebut jika dilihat dari sudut pandang tertentu, masyarakatlah yang dapat mempengaruhi jalannya suatu layanan. Masyarakat juga dapat mendukung kegiatan peningkatan agar pelayanan dapat diaktualisasikan melalui kesadaran hukum.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:⁴²

“Jadi dari masyarakat Kecamatan Tasikmadu mempunyai rasa kepedulian yang baik terhadap KUA, dengan begitu sangat mendukung dan memotivasi kami. Antusiasme Masyarakat dan tingkat partisipasi yang tinggi dari pengguna layanan mendukung kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan umum yang berkualitas”

Pada hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa sudut pandang yang mendukung KUA Kecamatan Tasikmadu meliputi sumber hukum, aparatur pemerintah, dan dukungan dari masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara berikut beberapa yang menjadikan faktor penghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di KUA Kecamatan Tasikmadu, sebagai berikut:

Lingkungan KUA Kecamatan Tasikmadu yang kurang baik (kurang layak di sebut kantor), belum ada ketersediannya sarana prasana yang memadai. Meskipun dari segi faktor pendukung sudah memadai tapi

⁴² H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

jika fasilitasnya kurang memadai jadi tidak akan terwujud pelayanan publik yang baik.

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Rizky:⁴³

“Mencari lokasi KUA ini lho mbk kurang starategis. Posisinya di Desa jalannya kalau dari rumah saya ya muter-muter. Wong tadi saya sempat tanya kewarga”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Etik:⁴⁴

“Kendalanya kan rumahnya jauh dari KUA saya juga bekerja mbk, jadi untuk bolak balik kesini kan gak setiap saat bisa izin. Apalagi dari pihak KUA pemberkasan harus bener-bener lengkap”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Dwi:⁴⁵

“Saya kira tidak ada penghambat hanya pemberkasannya tadi, soalnya rumahnya dekat dan sudah tau lokasi KUA Kecamatan Tasikmadu ini”

Hasil wawancara kepada masyarakat atas nama Veni:⁴⁶

“Penghambatnya ini lho mbk lokasinya KUA jlimet-jlimet. Rumahnya daerah etan belum pernah lewat jalan sini jadi bingung”

Hasil wawancara dengan Bapak H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag selaku

Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu:

“Salah satu faktor penghambat mengenai sarana prasaran yang kurang memadai, fasilitas yang kurang memadai seperti ruangan yang kecil, kursi yang kurang memadai, mushola juga belum ada dan lingkungan yang kurang enak di pandang serta lokasinya kurang kota jarang masyarakat lewat jalan disini”

Hasil penelitian diatas diketahui faktor penghambat yakni sarana prasarana yang kurang memadai, lokasi yang kurang strtegis, kursi yang

⁴³ Rizky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, Jam 09.15-10.35 WIB.

⁴⁴ Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023 WIB, Jam 11.00-12.00 WIB.

⁴⁵ Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, 16.00-17.00 WIB.

⁴⁶ Veni, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, 14.25-15.45 WIB.

sudah tidak layak, lingkungan yang kurang baik. Sehingga mengurangi rasa kenyamanan pengguna layanan. Dengan begitu KUA Kecamatan belum sepenuhnya memenuhi prosedur yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dan diharapkan dapat menemukan solusi dalam hasil kritik masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan berdasarkan kinerja KUA Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan pada KUA tersebut dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan menentukan beberapa poin didalam Pasal. Maka dapat memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Dalam kinerja KUA Kecamatan Tasikmadu dalam melayani Masyarakat Tentang Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sudah berjalan dengan baik. Tetapi terdapat beberapa hal yang belum berjalan dengan baik, sebab masih ada yang belum terpenuhi. Terkait dengan asas perlakuan, asas fasilitas, asas ketetapan waktu dan asas kecepatan Masyarakat belum memberikan informasi tertulis berupa papan informasi di KUA Kecamatan Tasikmadu yang terkait dengan lokasi yang kurang strategis, bangunan yang kurang layak, belum ketersediannya kotak saran yang berguna menampung kritik dari masyarakat, fasilitas yang kurang memadai, ketepatan waktu kurangnya kedisiplinannya dari pihak KUA Kecamatan Tasikmadu.

Faktor pendukungnya dari pelaksanaan pelayanan publik KUA Kecamatan Tasikmadu yakni Faktor Hukum, Faktor Masyarakat, dan Faktor Aparatur Pemerintah. Sedang faktor penghambatnya yakni lokasi yang kurang strategis, waktu kedisiplinannya, fasilitas yang kurang memadai dan lingkungan yang kurang bagus.

B. Saran

Berdasarkan penelitian untuk meningkatkan kinerja KUA Kecamatan Tasikmadu , peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu supaya melakukan pengawasan serius terhadap pegawai bawahannya agar mematuhi kinerja yang bertanggung jawab begitu juga dengan pemimpinnya. Hal tersebut bentuk keteladanan sebagai pemimpin dalam melaksanakan kedisiplinan kerja.
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu lebih baik menambah sarana prasarana yang kurang memadai, kursi pengguna layanan, cat tembok, mushola, dan lingkungannya.
3. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu mengadakan sarana prasana khusus pengguna lansia maupun disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Satria, 2018, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Palembang.
- Ali, Zainudin, 2013, *Hukum Perdata Islam Indonesia*, (Jakarta:Sinar Grafika).
- Febrianti, Rita N, 2013, “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dalam Pelayanan Publik di Balai Agung Kabupaten Musi Banyuasin”, *Skripsi*, Palembang: Stisipol Candradimukan.
- Hayat, 2019, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada).
- <https://wikistatistika.com/teknik-sampling/>, 2023, “*Macam-Macam Pengambilan Sampel*”, Diakses 10 Juli 2023.
- Hikmah, Hijriyani, 2015, Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara” *Jurnal Administasi Negara*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Vol 3 Nomor 2.
- Hakim, Lukman, 2021, “Penerapan Kepemimpinan Dakwah Kepada Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kecamatan Ngaliyan Semarang”, *Skripsi*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Tasikmadu>, Karanganyar, 2023, “*Kelurahan/Desa Kecamatan Tasikmadu*”, Diakses 24 Oktober.

- Kharisma, Donna Eriza, 2009, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Prespektif Fiqh Siyasa", *Skripsi*, Prodi Hukum Tata Negaram, Lampung.
- Kasmiah, 2019, "Efektivitas Implementasi Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Wajo", *Meraja Jurnal*, (Stia Al Ghazali Barru) Vol. 2 Nomor 2.
- Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016, "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Daerah," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Lampung Vol 7 Nomor 1.
- Kurniawan, Saefullah, Sule Tesnawati Ernie, 2014, *Pengantar Manajemen E.1*, (Jakarta Prenadamedia).
- Lestari, Ayu Nova. 2020. *Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*. Mahasiswa Program Sudi Ilmu Adaministrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: Cv Pustaka Setia).
- Moh. Fakhri dan Mohammad Thohari, 2014, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran," *Jurnal UNNES*, (Semarang) Vol. 41 Nomor 2.

- Meldawati, 2020, “Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa, *Skripsi*, Prodi Ilmu Administrasi Negara Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gazali, M Suyuti, Hairat, Nurul, 2020 September, “Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar’iyyah*, Vol.1 Nomor 3.
- Nurdin, Usaman. 2012. *Konteks Implementasi Bebas Kurikulum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Pratama, Ahmad D, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, *Jurnal Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Publik, Universitas Sriwijaya.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016
- Rijriani, Hikmah, 2015, *Jurnal Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Rizal, Khafidzul, 2020, “Implementasi Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di KUA Kecamatan Blimbing Malang”, *Skripsi*, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang.
- Sutedi, Adrian, 2019, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika).

Setiawan, Samhis. 2019. *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan Fungsi, Karakteristik, Contoh*. <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan,prima> Di akses pada tanggal 7 November.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yanti, Neng, 2022, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Simkah KUA Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung*”, *Skripsi*, Universitas Negeri Gunung Djati Bandung.

Wawancara:

Annis Fatimah, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 16 Desember 2022, Jam 08.00-12.00 WIB.

Etik Sugiyarti, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Mei 2023, jam 11.00 - 12.00 WIB.

Rizky, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Juni 2023, Jam 09.15-10.35 WIB.

Veni, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 31 Juni 2023, Jam 14.25-15.45 WIB.

Erlita, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB.

Dwi Nuraini, Masyarakat, *Wawancara Pribadi*, 10 Juni 2023, Jam 16.00-17.00 WIB.

H. Moh Aziz S.Ag M.Ag, Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 1 Juni 2023, Jam 08.00-09.00 WIB.

Muh. Muhsin S.H, Penghulu, *Wawancara Pribadi*, 2 Juni 2023, jam 10.00-11.00

WIB.

Nurul Hidayaris SOS, Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*,

2 Juni 2023, Jam 09.15-10.00 WIB.

Yoseni, Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2023, 6

Juni 2023, Jam 09.00-10.00 WIB.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan

Lampiran 1

Pertanyaan Untuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Tasikmadu:

No	Pertanyaan
1.	Jelaskan sejarah berdirinya KUA Kecamatan Tasikmadu?
2.	Seperti apa bentuk struktur organisasi di KUA Kecamatan Tasikmadu?
3.	Bagaimana tugas dan fungsi KUA Kecamatan Tasikmadu?
4.	Apa saja jenis-jenis layanan pada KUA Kecamatan Tasikmadu?
5.	Apa saja faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik dari KUA Kecamatan Tasikmadu?
6.	Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik dari KUA Kecamatan Tasikmadu?
7.	<p>Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ayat (3) mengenai Kesamaan HAK. Apakah menurut anda KUA Kecamatan Tasikmadu sudah memberikan pelayanan sesuai HAK yang sama antara Masyarakat satu dengan yang lain yang berlayanan dengan pihak KUA?2. Ayat (5) mengenai Keprofesional.

d. Bagaimana menurut anda di KUA Kecamatan Tasikmadu dari pihak pegawai sudah memiliki kompetensi sesuai bidangnya?

e. Dilihat dari segi mana atau adakah syarat jika pegawai itu layak dipilih dari pihak KUA Kecamatan Tasikmadu?

3. Ayat (7) mengenai Persamaan Pelakuan atau Tidak Diskriminatif.

Bagaimana pendapat anda mengenai keadilan KUA Kecamatan Tasikmadu dalam melayani masyarakat? Adakah layanan yang memiliki kriteria khusus dalam melayanani?

4. Ayat (8) mengenai Keterbukaan.

a. Bagaimana pendapat anda, KUA Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan akses layanan yang mudah bagi Masyarakat?

b. Bagaimana pendapat anda, KUA Kecamatan Tasikmadu keterbukaan dalam memberikan informasi yang tepat untuk masyarakat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan?

5. Ayat (10)mengenai fasilitas dan perlakuan kepada kelompok rentan.

a. Bagaimana menurut anda, KUA Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan fasilitas lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan di KUA ini?

	<p>b. Bagaimana pelayanan yang terkategori pada kelompok rentan, adakah fasilitas khusus dalam pelayanannya?</p> <p>6. Ayat (11) mengenai Ketetapan Waktu.</p> <p>Bagaimana menurut anda, KUA Kecamatan Tasikmadu dalam menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan ketetapan waktu yang berlaku di KUA?</p> <p>7. Ayat (12) mengenai Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.</p> <p>a. Bagaimana menurut anda, KUA Kecamatan Tasikmadu dalam memberikan kecepatan waktu bagi pengguna layanan sesuai dengan ketetapan yang berlaku di KUA ini?</p> <p>b. Bagaimana menurut anda, untuk menjamin kemudahan pengguna layanan pihak KUA memberikan layanan dengan bentuk atau Tindakan yang bagaimana?</p> <p>c. Bagaimana menurut anda, mengenai tempat lokasi KUA Kecamatan Tasikmadu ini yang di akses oleh Masyarakat?</p>
8.	<p>Dengan adanya pandangan Masyarakat yang sudah melakukan layanan di KUA Kec. Tasikmadu yang menerima kurang baiknya terhadap pelayanan dari KUA salah satunya, mengenai Tindakan kurang ramahnya kepada Masyarakat, kurang tepatnya mengenai pelaksanaan jadwal akad yang mengalami keterlambatan jam, kurang ketelitian dalam data Masyarakat yang tertera dalam buku nikah, dan kurang memadainya fasilitas di KUA.</p>

	Upaya apa yang dilakukan dari pihak KUA dalam mengatasi masalah tersebut?
--	---

Lampiran 2

Pertanyaan Untuk Masyarakat:

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Dijelaskan dalam UU No 25 Tahun 2000 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.	1. Bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang di berikan KUA Kec. Tasikamdu?
2.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tetang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (1) “Kepentingan Umum”.	1. Bagaimana pendapat anda pada KUA Kec. Tasikmadu mengenai pemberikan pelayanan publik sudahkan diberikan dengan baik

		dan tidak mementingkan pribadi maupun golongan?
3.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (3) “Kesamaan HAK”.	1. Apakah menurut anda KUA Kec. Tasikmadu sudah memberikan pelayanan sesuai HAK yang sama antara masyarakat satu dengan yang lain?
4.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (5) “Keprofesional”.	1. Apakah menurut anda di KUA Kec. Tasikmadu dari pihak pegawai sudah memiliki kompetensi sesuai bidangnya?
5.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (6) “Partisipatif”.	1. Apakah menurut anda di KUA Kec. Tasikmadu sudah memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda?
6.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (7) “Persamaan Perlakuan”.	1. Bagaimana pendapat anda mengenai keadilan KUA Kec. Tasikmadu dalam melayani masyarakat? Adakah layanan yang memiliki perbedaan dalam melayani masyarakat?

7.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (8) “Keterbukaan”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat anda, sudah kah KUA Kec Tasikmadu memberikan akses layanan kepada anda dengan mudah? 2. Bagaimana pendapat anda, apakah KUA Kec. Tasikmadu sudah memberikan informasi yang tepat dalam memberikan layanan yang anda butuhkan?
8.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat (10) “Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana menurut anda, apakah KUA Kec. Tasikmadu sudah memberkan fasilitas lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan di KUA ini? 2. Bagaimana pelayanan KUA untuk pengguna layanan yang kategorinya di khususnya bagi kelompok rentan?
9.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat 11 “Ketetapan Waktu”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat anda, apakah dalam pelayanan di KUA Kec. Tasikmadu sudah sesuai dengan ketetapan waktu yang sesuai dengan standar pelaynan?

10.	Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 4 ayat 12 “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat anda, apakah KUA Kec. Tasikmadu memberikan kecepatan pelayanan sesuai waktu pada standar pelayanan? 2. Bagaimana pendapat anda, apakah dalam melaksanakan pelayanan di KUA Kec. Tasikmadu diberikan kemudahan dalam mengakses yang anda butuhkan? 3. Bagaimana pendapat anda mengenai keterjangkauan anda dalam melaksanakan pelayanan di KUA Kec. Tasikmadu?
11.	Nilai positif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan dari KUA Kecamatan Tasikmadu
12.	Nilai negatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan dari KUA Kecamatan Tasikmadu?

Lampiran 3

PEDOMAN DOKUMENTASI:

No	Jenis Dokumentasi
1.	<p data-bbox="411 577 930 607">Data profil KUA Kecamatan Tasikmadu</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="459 651 903 680">a. Sejarah Kantor Urusan Agama<li data-bbox="459 725 986 754">b. Jenis Layanan Kantor Urusan Agama<li data-bbox="459 799 979 828">c. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama<li data-bbox="459 873 1034 902">d. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama<li data-bbox="459 947 1023 976">e. Program Strategi Kantor Urusan Agama<li data-bbox="459 1021 1318 1050">f. Stuktur Organisasi dan Analisis Jabatan Kantor Urusan Agama
2.	<p data-bbox="411 1093 587 1122">Data Pegawai</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="459 1167 895 1196">a. Kepala Kntor Urusana Agama<li data-bbox="459 1240 616 1270">b. Pegawai<li data-bbox="459 1314 628 1344">c. Penyuluh

HASIL WAWANCARA

Lampiran 4

A. Identitas Informan

1. Nama : H. Moh Aziz S.Ag, M.Ag
Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Tasikmadu
2. Nama : Muh. Muhsin S.H
Jabatan : Penghulu

Indikator	H. Moh Aziz S.Ag., M.Ag	Muh. Muhsin S.H
Keprofesional	Insya Allah kami sudah memberikan dengan penuh keprofesionalan, karna kami mempunyai tanggung jawab di dunia maupun diakhirat. Jikalau terdapat kesalahan dari kami ya kami hanya manusia biasa yang tak luput dari kesalahan	Insya Allah kami sudah memberikan dengan penuh keprofesionalan, karna kami mempunyai tanggung jawab di dunia maupun diakhirat. Jikalau terdapat kesalahan dari kami ya kami hanya manusia biasa yang tak luput dari kesalahan
Persamaan Perlakuan	Kami dari pihak KUA sebenarnya sudah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan mereka seperti pendaftaran nikah, duplikat kutipan buku nikah, duplikat buku pendaftaran talak, surat keterangan	

	<p>masuk islam, bimbingan haji dan lain sebagainya, keduanya dilayani dengan sama dan tidak membedakan satu sama lain.</p>	
Fasilitas	<p>Kami tidak berpikir fasilitas jadi nyuwun sewu ngih. Apa yang kami miliki saat ini ya yang itu kami pakai untuk melayani Masyarakat dan nuwu sewu kami tidak tergantung dengan itu, kami tidak tergantung pada AITI. Missal,bisa dilihat komputer kami sudah jadul semua tapi tentunya dengan tuntutan layanan harus begini dan kami bisa menerpakan memberikan layanan bahwa semua layanan kami bisa ditanggung semua dan kalua tidak ada fasilitas kantor yang baik maka fasilitas pribadi kami gunakan supaya dapat berjalan dengan semestinya. Ya bisa dilihat kantor kami, kantor ditata sedemikian rupa</p>	<p>ya beginilah kondisi kantor kami. Kantor yang dapat dikatakan sempit ya sempit, kursinya yang kurang ya dapat di liat sendiri, dan lingkungan yang mungkin kurang enak di pandang dari beberapa Masyarakat. Untuk kantor KUA saat ini masih milik desa Ngijo dari kami sebagai pegawai KUA ya menikmati saja. Yang penting kami berusaha melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan prosedur.</p>

	<p>yang ada itu kami gunakan untuk memberikan kenyamanan.</p> <p>Meskipun kantor ini masih pinjam Desa Ngijo, KUA Kecamatan Tasikmadu belum mempunyai kantor sendiri Insya ALLAH Masyarakat belum tau mengenai itu dan Insya Allah KUA akan mendirikan kantor sendiri yang saat ini tanahnya berada di Desa Buran.</p> <p>Kami memanfaatkan fasilitas seadanya agar memberikan kenyamanan terhadap masyarakat.</p> <p>Kalau terdapat fasilitas seperti kursi yang sudah tidak layak, lingkungan yang kurang memadai, tapi kami berusaha memberikan layanan yang terbaik saja untuk masyarakat dan kami berupaya jika bangunan yang baru kami berusaha memberikan fasilitas yang lebih baik.</p>	
--	---	--

<p>ketetapan</p>	<p>Kami disini mengupayakan bekerja sesuai dengan tepat waktu. Dan saat ini pengulu di KUA masih satu soalnya kemarin ada perpindahan tugas untuk di KUA Kecamatan Tasikmadu saat ini belum ada penggantinya yang kemarin. Tapi kami mengupayakan jadwal akad nikah yang diambil masyarakat diluar jam kerja tetap waktu. Jadi dari pihak KUA sini saya selaku kepala KUA juga membantu tugas penghulu biar pekerjaannya dipermudah. Laa saiki untuk akad nikah banyak yang mengambil hari sabtu minggu dan jamnya sama. Sehingga jika terjadi keterlambatan waktu yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam penyelesaiannya.</p>	<p>Insy Allah kami sudah melaksanakan semua sesuai hak dan kewajiban untuk masyarakat. Kita coba bekerja secara professional, ketetapan waktu kami ini beda dengan KUA yang lain. Jika buku nikah dalam Undang-Undang diberikan sesaat setelah akad. Ada beberapa perbedaan makna tersebut disetiap KUA. Ada yang habis akad dibawa putugas KUA nanti lepas satu minggu baru diberikan. Ada juga yang disuruh ngambil di KUA. Tapi untuk pengantin sebenarnya sudah kami tekankan pemeriksaan data di kantor untuk sudah fiks atau sudah benar isi data-datanya dan jika suda dibuktikan dengan tanda tangan berarti data juga sudah fiks benar. Dengan begitu dari pihak KUA segera membuatkan buku nikah dan diberikan setelah akad. Jika buku nikahnya belum jadi</p>
------------------	--	--

		berarti buku nikah masi di antrikan ke KEMENAG untuk pendataan juga dan nomor di buku nikah juga dari pihak KEMENAG. Jadi kalau suatu hari ada yang kehilangan buku nikahnya datanya bisa di carikan dan sesuai nomor itu.
Faktor Pendukung	<p>a. Faktor Hukum</p> <p>Ya di KUA Kecamatan Tasikmadu ini kami dalam penyelenggaraan pelayanan jelas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut menjadi acuan dalam melayani masyarakat dan KEPMENPAN tahun 2004 (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Tahun 2004 juga tentang Pelayanan Publik. Dengan begitu kami dari KUA berpijak dengan undang-undang tersebut serta dapat dengan</p>	<p>Penyelenggaraan di KUA Kecamatan Tasikmadu jelas menggunakan dasar hukum Undang-Undang 25 Tahun 2009 tidak hanya Undang-Undang tersebut kami juga KEPMENPAN 2004 karena sebagai pijakan kami bertugas di KUA Kecamatan Tasikmadu.</p>

	<p>lancar melaksanakan tugas sebagai melayani masyarakat.</p> <p>a. Faktor Apratur Pemerintah</p> <p>Penghulu di KUA Kecamatan Tasikmadu saat ini hanya satu orang saja, namun kami juga berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat jadi Kepala KUA pun ikut terjun menggantikan posisi untuk menjadi penghulu supaya proses bekerja kami bisa berjalan dengan baik dan lancar.</p> <p>b. Faktor Masyarakat</p> <p>Jadi dari masyarakat Kecamatan Tasikmadu mempunyai rasa kepedulian yang baik terhadap KUA, dengan begitu sangat mendukung dan memotivasi kami. Antusiasme Masyarakat dan tingkat partisipasi yang tinggi dari pengguna layanan mendukung kami</p>	
--	---	--

	untuk terus meningkatkan kualitas layanan umum yang berkualitas.	
Faktor Penghambat	Salah satu faktor penghambat mengenai sarana prasaran yang kurang memadai, fasilitas yang kurang memadai seperti ruangan yang kecil, kursi yang kurang memadai, mushola juga belum ada dan lingkungan yang kurang enak di pandang serta lokasinya kurang kota jarang masyarakat lewat jalan disini.	

B. Identitas Informan

3. Nama : Nurul Hidayaris SOS

Jabatan : Pegawai

4. Nama : Yoseni S.E

Jabatan : Pegawai

Indikator	Jawaban Nurul Hidayaris SOS
Perlakuan	<p>Kami dibagian pendaftaran ada 2 pegawai dan kami sebagai pegawai yang bertugas didepan ini dalam memperlakukan masyarakat yang sedang melakukan layanan tidak membedakan atau memandang siapa mereka kami menerima berkas-berkas, mengecek dan lainnya saja. Dan yang terpenting kami melayani yang sudah ya sudah ya kalau belum akan kami bantu sebisa kita. Kan kita tidak bisa menunggu satu-satu kalua ada yang antri yang lain ya kami hendel dulu yang antri tersebut, udah itu saja. Jadi kami mengupayakan layanan di sini secara adil.</p>
Indikator	Jawaban Yoseni S.E
Ketetapan	<p>Pihak pegawai KUA berusaha mengupaya pekerjaan itu dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan tepat waktu. Dari penyelesaian berkas-berkas masyarakat dari berbagai macam berkas kami mengupayakan diselesaikan tepat waktu. Kendala kami biasanya di komputer. Berbagai macam pembaharuan sistem yang baru dan kondisi</p>

	computer sudah jadul. Tapi kami mengupayakan dengan fasilitas pribadi biar cepat selesai.
--	---

C. Identitas Informan

5. Nama : Rizky
 Hari/Tanggal : Rabu, 31 Mei 2023
 Jabatan : Masyarakat
6. Nama : Etik Sugiyarti
 Hari/Tanggal : Rabu, 31 Mei 2023
 Jabatan : Masyarakat
7. Nama : Veni
 Hari/Tanggal : Rabu, 31 Mei 2023
 Jabatan : Masyarakat

Indikator	Risky	Etik Sugiyarti	Veni
Keprofesional	Setelah melakukan pelayanan di KUA saya liat cukup baik mbk, dan tugas dari setiap pegawai ya udah baik, paling ya yang saya kurang sukai waktu mau akad itu kok jamnya molor jadi waktu mau akad	Saya kira baik mbk, pegawainya bekerja sesuai dengan bidangnya.	Kurang tahu yang mbk, soalnya saya datang ke KUA baru ini karena untuk pendaftaran pernikahan saya, saya juga minta tolong sama saudara saya kan saya kerja dan gak bisa izin

	itu ya ndadak cekcok sik karo pegawainya.		terus. Saya datang kesini untuk melengkapi kekurangan berkas saja karena dari pihak KUA calon pengantinya suruh datang dulu ke KUA. Dan saya liat kenerja keprofesionalnya pegawai cukup baik.
Perlakuan	Perlakuan pegawainya baik, ramah mbk.	Pegawainya kurang ramah mbk, angel mesem jadi kurang bagus.	
Fasilitas	Kalau dilihat si fasilitas di KUA juga kurang baik mbk.	Saya liat ini bangunannya kecil, ruangnya sempit	Fasilitas yang di dalam saya kira sudah cukup baik

	<p>Kursinya jeblong dan agak panas. tidak diganti, Apalaagi kursi ruangnya kurang bagian pojok itu luas dan panas. Dan rusak dan sebaiknya dari lingkungan bersih diganti. Saya tadi tapi kok KUAnyanya gini mau solat dzuhur gitu bentuk pas tanya bangunannya. pegawainya belum ada musholanya. Ya jadinya saya keluar sebentar cari masjid terdekat.</p> <p>Lingkungan KUA kurang enak di pandang serem gitu mbk. Liat rumput-rumpu panjang-panjang.</p>	<p>mbk, tapi kok yang diluar kurang baik. Karena bangunan yang di belah pas KUA itu bangun kosong jadi terlihat kotor.</p>	
<p>Ketetapan waktu</p>	<p>Waktu akan melaksanakan akad nikah saya dari</p>	<p>Alhamdulillah dalam ketepatan waktu dari pihak</p>	<p>Kalau soal ketepatan waktunya kurang tahunya</p>

	<p>penghulu KUA datangnya terlambat. Padahal jauh- jauh hari tanggal dan jam 08.00 akad sudah dikasih tau dan sudah disepakati. Gara-gara keterlambatan itu sampai yang ngurus acara nyalahin saya. Dan keperluan saya datang ke KUA ini untuk mengambil buku nikah yang kemarin belum jadi dan waktu saya cek buku nikahnya waktu akad di tulis jam 08.30. seharusnya kalau emang ada perubahan jam itu ya konfirmasi dulu.</p>	<p>pegawai KUA baik mbk dari akad dan buku nikahnya. Tapi ya kurang disukainya pelayanannya sadis gak ramah gitu aja mbk.</p>	<p>mbk, saya kesini baru proses dan waktu nikahnya masih beberapa hari lagi. Ya semoga sesuai harapan semua bisa berjalan dengan lancar.</p>
--	--	---	--

<p>Faktor Pendukung</p>		<p>Penghulu di KUA hanya satu, padahal penghulu bagi masyarakat di Kecamatan sangat butuhkan soalnya kan masyarakatnya banyak.</p>	
<p>Faktor Penghambat</p>	<p>Mencari lokasi KUA ini lho mbk kurang strategis. Posisinya di Desa jalannya kalau dari rumah saya ya muter-muter. Wong tadi saya sempat tanya keluarga.</p>	<p>Kendalanya kan rumahnya jauh dari KUA saya juga bekerja mbk, jadi untuk bolak balik kesini kan gak setiap saat bisa izin. Apalagi dari pihak KUA pemberkasan harus bener-bener lengkap.</p>	<p>Penghambatnya ini lho mbk lokasinya KUA jlimet-jlimet. Rumahnya daerah etan belum pernah lewat jalan sini jadi bingung.</p>

D. Identitas Informan

8. Nama : Erlita
Hari/Tanggal : Jumat, 9 Juni 2023
Jabatan : Masyarakat
9. Nama : Dwi Nuraini
Hari/Tanggal : Sabtu, 10 Juni 2023
Jabatan : Masyarakat

Indikator	Erlita	Dwi Nuraini
Keprofesional	Waktu saya pelayanan di KUA Kecamatan Tasikmadu saya kira cukup baik pegawai dalam melayani. Setiap bidang pegawai saya kira ya sudah sesuai. Pas beberapa kali teko neng KUA yang melayani dibagian pendaftaran ya ibu-ibunya itu.	Keprofesional pegawai baik mbk, tapi pelayanannya kurang ramah. Ada beberapa berkas yang kurang lengkap tapi mbok cara penyampainya seng enak di dengar.
Perlakuan	Saya kurang suka sama perlakuan pegawainya, mulai pemberkasan yang kurang dan calon pengantin harus datang kesini mbk, itu sikap pegawai kurang enak di trima. Calon	Kan yang datang ke KUA Kecamatan Tasikmadu bapakku dan keperluannya ke sana buat daftarin mau buat nikah gitu. Setelah dilayani ada beberapa berkas yang

	<p>pengantin yang cowok kan rumahnya jauh sama pegawainya suruh nyempatkan waktu sebentar apalagi waktu pernikahan itu sudah mepet dan tidak sempat ke KUA.</p>	<p>kurang, bapakku pulang buat nglengkapi berkas-berkasnya dan sudah tak perbaiki. Besoknya bapakku kesana lagi ngasihne berkas eh ada kececer lagi berkas yang kurang akhirnya pulang lagi. Dan besoknya datang lagi ke KUA dipriksa berkasnya terus pegawainya tanya calon pengantinya mana? Bapakku jawab sedang bekerja. Bapakku jare diseneni mbi pegawaine. Padahal sebelum pegawaine gak bilang. Ya jadi perlakuan pegawainya kurang ramah dan nek ngandani ya seng komplit. Setidakne ya bilang kalau pihak KUA juga perlu bertemu mbi calon pengantine.</p>
--	---	--

Fasilitas	<p>Pas waktu aku ke KUA saya kira cukup nyaman tapi ya bangunannya kecil dan ruangnya sempit dan kan akad saya juga di KUA tempatnya pun juga sempit. Sebaiknya di perbaiki biar enak gitu diliat</p>	<p>Fasilitasnya itu kurang, banyak fasilitas yang perlu diperbaiki dan cat dindingnya saya liat sudah mulai mengelupas.</p>
Ketetapan	<p>Tingkat kedisiplinannya pegawai kurang, soalnya jam akad waktu saya di KUA itu harusnya jam 08.00 tapi jam delapan lebih pegawainya katanya belum datang alasanya masih di jalan.</p>	<p>Waktu saya datang ke KUA pagi kisaran jam delapan kurang saya bela-belain datang pagi supaya pemberkasan selesai malah belum buka. Padahal saya rela izin dari pabrik untuk kepentingan ini.</p>

Lampiran Foto

Lampiran 5

Lampiran Wawancara Kepada Masyarakat





Lampiran Wawancara Pegawai KUA Kecamatan Tasikmadu



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Khovivah Septiyaningtyas

NIM : 192121124

Prodi/ Fakultas : Hukum Keluarga Islam/ Fakultas Syari'ah

Tempat, Tanggal : Karanganyar, 24 September 2000

Lahir : Ds. Karangmojo RT 06 RW 02 Kec. Tasikmadu Kab. KRA

Alamat : Karangmojo

Nama Ayah : Almarhum. Joko Sumaryanto

Nama Ibu : Nur Saudah

Riwayat Pendidikan : 1. MIN Karangmojo
2. MTS Negeri Karangmojo
3. MAN 1 Karanganyar
4. UIN Raden Mas Said Surakarta masuk tahun 2019

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Karanganyar, 9 September 2023

Penulis

Khovivah Septiyaningtyas

NIM. 19.21.21.124