

MANAJEMEN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN NAN SABARIS KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Wulandari Junita¹, Masrial², Hamzah, Prima Kurniati³

¹ UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : junitawulandari66@gmail.com

² UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : masrial@gmail.com

⁴ UIN Imam Bonjol Padang

e-mail : rimakhamzah@gmail.com

ABSTRACT

There is public dissatisfaction with the service for recording marriage at the Office of Religious Affairs (KUA), Nan Sabaris District, Padang Regency, which is not in accordance with the SOP (Service Operational Standard). This study aims to determine community satisfaction with marriage registration services at the Office of Religious Affairs (KUA), Nan Sabaris District, Padang Pariaman Regency. The method used in this research is to use qualitative methods with a descriptive approach. The data collection technique was done by means of observation, interview and documentation. Data were analyzed by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results show (1) The procedure for marriage registration services is in accordance with the Regulation of the Minister of Religion (PMA) of the Republic of Indonesia Number 19 of 2018 concerning Marriage Registration, but the service flow made by the KUA is not displayed, so that people who are visiting the Office of Religious Affairs for the first time feel confusion. (2) The completion time of the marriage registration service at the Office of Religious Affairs, Nan Sabaris District, Padang Pariaman Regency is not in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP), it is seen that there are still services that have not completed the completion time according to what has been determined. (3) The service fee for the registration of marriage that is charged to the community is in accordance with what has been determined (4) Products of marriage registration services that are accepted by the community include the marriage book, which is recorded after the marriage contract or no later than 3 days after the marriage contract and photo documentation as much as 2 sheets for catin who got married in the marriage hall. (5) Facilities and infrastructure in the Office of Religious Affairs (KUA), Nan Sabaris District, Padang Pariaman Regency have a level of comfort that is still lacking in terms of building area and other infrastructure (6) Competence of officers in providing services is in accordance with their knowledge, expertise, skills, attitudes and behaviors required.

Keywords: Management, Disclaimer, Marriage, KUA, Nan Sabaris

ABSTRAK

Terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang yang belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor

Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan (1) Prosedur pelayanan pencatatan nikah sudah sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan, namun alur pelayanan yang dibuat oleh KUA tidak dipajang, sehingga masyarakat yang baru pertama kali ke Kantor Urusan Agama merasa kebingungan. (2) Waktu penyelesaian pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman belum sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP), dilihat masih ada pelayanan yang belum selesai waktu penyelesaian sesuai yang telah ditetapkan. (3) Biaya pelayanan pencatatan nikah yang dibebankan kepada masyarakat yang sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan (4) Produk pelayanan pencatatan nikah yang diterima masyarakat diantaranya yaitu buku nikah, yang didapatkan catin setelah akad nikah atau paling lambat 3 hari setelah akad nikah dan foto dokumentasi sebanyak 2 lembar bagi catin yang menikah di balai nikah. (5) Sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman memiliki tingkat kenyamanan yang masih kurang dari segi luas bangunannya dan prasarana yang lain (6) Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kata Kunci : *Manajemen, Pecatatan, Pernikahan, KUA, Nan Sabaris*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, indikator kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹ Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari manajemen pelayanan yang baik. Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan

aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.² Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³ Senada dengan itu, Rahima Zakia menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses mulai dari melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi dapat diketahui bahwa manajemen itu merupakan ilmu, seni, proses adanya sumber daya yang dimanfaatkan, dan tujuan yang ingin dicapai.⁴ Dalam suatu organisasi fungsi pelayanan merupakan kunci keberhasilan dari suatu lembaga organisasi, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.⁵ Menurut pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan defenisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas, maka pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan, standar pelayanan meliputi: a. Prosedur pelayanan b. Waktu penyelesaian c. Biaya pelayanan d. Produk pelayanan e. Sarana dan prasarana f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan⁷ Tujuan pelayanan menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu:⁸ a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu layanan publik yang diselenggarakan pemerintah yaitu di Kantor Urusan Agama, keberadaan Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Kantor Urusan Agama sebagai ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan memiliki peran yang sangat krusial. Kantor Urusan Agama adalah unit pelaksana teknis (UPT) direktorat urusan Agama Islam Ditjen Bimas Islam Departemen Agama tingkat Kabupaten. Kantor Urusan Agama memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama. Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman memiliki visi dan misi. Visinya yaitu Terwujudnya profesionalisme dan amanah dalam bekerja menuju masyarakat Kecamatan Nan Sabaris yang beriman, bertakwa, berakhlak dan berbudaya. Misinya: a. Meningkatkan kualitas pelayanan teknis dan administrasi nikah/rujuk sesuai syariat dan peraturan yang berlaku. b. Meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan keluarga sakinah, ibadah haji, kemitraan umat, produk halal serta ziswaf. c. Mewujudkan informasi keagamaan dan NR berbasis informasi teknologi. d. Meningkatkan pelayanan lintas sektoral.⁹

Kantor Urusan Agama memiliki beberapa jenis pelayanan pencatatan nikah kepada masyarakat diantaranya pendaftaran perkawinan rujuk, pemeriksaan perkawinan, pelaksanaan pencatatan perkawinan di kantor, pelaksanaan pencatatan diluar kantor, permohonan rekomendasi perkawinan, permohonan duplikat buku pencatatan perkawinan, konsultasi perkawinan dan konsultasi keluarga sakinah. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti lakukan pada tanggal 21 januari 2019 jumlah pelayanan pencatatan nikah pada tahun 2018 sebanyak 318. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Pelayanan Pencatatan Nikah tahun 2008 di KUA Kecamatan Nan Sabaris

| No | Bulan | Nika h di KUA | Nika h di luar KUA | Ruju k | Istba t | Jml h |
|----|-----------|---------------------|-----------------------------|-----------|------------|----------|
| 1 | Januari | 3 | 20 | 0 | 1 | 24 |
| 2 | Februari | 3 | 19 | 0 | 1 | 23 |
| 3 | Maret | 3 | 14 | 0 | 2 | 19 |
| 4 | April | 1 | 14 | 0 | 2 | 17 |
| 5 | Mei | 2 | 5 | 0 | 0 | 7 |
| 6 | Juni | 3 | 46 | 0 | 0 | 49 |
| 7 | Juli | 6 | 45 | 0 | 0 | 51 |
| 8 | Agustus | 6 | 28 | 0 | 2 | 36 |
| 9 | September | 0 | 21 | 0 | 2 | 23 |
| 10 | Oktober | 3 | 27 | 0 | 0 | 30 |
| 11 | November | 1 | 16 | 0 | 0 | 17 |
| 12 | Desember | 1 | 20 | 0 | 1 | 22 |
| | Jumlah | 32 | 275 | 0 | 11 | 318 |

Sumber: KUA Nan Sabaris

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 275 menikah diluar balai nikah, 32 yang menikah di balai nikah dari jumlah 307 pelayanan pencatatan nikah, dan itsbat sebanyak 5 pada tahun 2018. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis lakukan dengan pengunjung KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman pada tanggal 21 Januari 2019 menemukan masalah terkait pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman: 1. Tidak adanya informasi tertulis alur pelayanan pencatatan nikah yang tertempel di Kantor 2. Kecepatan pelayanan yang masih belum maksimal, yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 3. Produk pelayanan seperti buku nikah terlambat diberikan kepada catin, yang seharusnya diterima catin setelah akad nikah. 4. Sarana dan prasarana di KUA kurang memadai. Melihat dari hasil wawan-cara dan data-data yang penulis temui di lapangan masih belum maksimalnya Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai salah satu lembaga yang mempunyai salah satu misi meningkatkan kualitas pelayanan teknis dan administrasi nikah/rujuk sesuai syariat dan peraturan yang berlaku.

Karena pelayanan yang paling diminati masyarakat yaitu pelayanan pencatatan nikah, pihak KUA harus lebih optimalkan lagi pelayanan pencatatan nikah sesuai dengan salah satu misinya yaitu meningkatkan kualitas pelaya-nan teknis dan administrasi nikah/rujuk sesuai syariat dan peraturan yang berlaku.

Hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada masyarakat yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Agar masya-rakat puas pada sebuah pelayanan publik, pelayanan publik tersebut seharusnya mam-pu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan oleh masya-rakat dengan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga masyarakat bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik membahas, sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelaya-nan pencatatan pernikahan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu menggali informasi yang dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari KUA kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman serta dokumentasi baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

Data diolah dengan a) Reduksi Data berarti merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya, data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci. b) Menyeleksi Data Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini diseleksi, apakah telah cukup untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian yang diadakan. Kalau belum cukup maka terlebih dahulu disempurnakan. Maksud dari penyeleksian data ini adalah mengambil data-data yang lain. c) Analisis Data Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satu yang dapat dikelola, sintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹¹ d) Penyajian Data Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun pola penyajian data ini berisikan tentang sekumpulan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman, memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dari informasi tersebut. e) Menarik Kesimpulan Melakukan pengumpulan data dan dimulai mencari arti, pola penjelasan dan sebab akibat sehingga dapat ditarik kesimpulan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Kesimpulan yang pada mulanya belum ada kemudian menjadi lebih jelas dan terperinci dari data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan Prosedur

Pelayanan merupakan standar prose-dur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan. Prosedur pelayanan pencatatan nikah KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan melalui tahapan pendaftaran kehendak perkawinan, pengumuman kehendak perkawinan, pelaksanaan pencatatan perkawinan dan penyerahan buku pencatatan perkawinan. Prosedur pelayanan pencatatan nikah ini sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 21 Januari 2019 prosedur pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah dibuat dan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan, namun prosedur yang telah dibuat tidak dipajang di KUA (Kantor Urusan Agama).

Berdasarkan wawancara bersama Rezi Angreni Saputri selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengatakan bahwa: *"Prosedur pelayanan tidak ada tertempel di KUA sehingga bagi masyarakat yang baru pertamakali ke KUA masyarakat merasa kebingungan karena tidak tau prosedur pelayanannya, masyarakat yang ingin mendaftarkan pernikahannya ke KUA harus memenuhi persyaratan dokumen nikah. Jika semuanya sudah lengkap baru bisa mendaftarkan pernikahan kita dan KUA memeriksa kembali dokumen, apabila semuanya sudah lengkap KUA akan menempel informasi akad nikah dilangsungkan yang ditempel di papan pengumuman atau ditelpon ke masyarakat secara langsung"*¹² Hal senada juga diungkapkan oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: *"Prosedur pelayanan di KUA tidak ada tertempel, sehingga saya yang baru pertama kali*

mengurus pelayanan di KUA sama sekali belum mengetahui akan prose-dur pelayanan pencatatan nikah. Bagi masyarakat yang mau mendaftarkan pernikahannya ke KUA harus melengkap semua persyaratan, apabila semuanya sudah lengkap baru bisa diproses oleh pihak KUA. Penyampaian informasi nikah KUA menem-pel di papan pengumuman atau lewat wa dan di telpon.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: *“Seharusnya di KUA ada alur pelayanan di pajang dan prosedurnya, sehingga kita juga bisa tau tahapan-tahapan apa saja yang harus kita lewati dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Sehingga kita tidak perlu bolak balik ke KUA untuk menanyakan apa saja yang perlu di lengkapi.”¹⁴* Sementara berdasarkan hasil wawancara oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: *“Masyarakat yang mau menikah harus mendaftarkan pernikahannya 10 hari sebelum dilaksanakan perkawinan, catin yang mau mendaftarkan kehendak nikah nya harus mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Tidak adanya informasi prosedur pelayanan yang tertempel saya menjadi bingung karena saya baru pertama kali melakukan pelayanan di KUA”¹⁵* Kemudian berdasarkan hasil wawancara oleh Sujaddah Addiniah selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: *“catin yang mau mendaftarkan kehendak nikahnya minimal 10 hari sebelum pernikahan. Jika catin kurang mendaftarkan dari 10 hari masa kerja, harus mengurus surat dispensasi dari kantor camat setempat. Jika semua persyaratan sudah disiapkan, catin baru bisa mendaftarkan kehendak pernikahannya ke KUA.”¹⁶*

Dengan demikian berdasarkan wawancara dan penjelesan diatas dapat disimpulkan dan dianalisis bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh

KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah sesuai dengan PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang pencatatan perkawinan dengan melalui tahapan pendaf-taran kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah dan penyerahan buku nikah. Kemudian prosedur pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah dibuat sesuai PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang pencatatan perkawinan, sesuai dengan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu standar prosedur pelayanan harus dibuat sesuai dengan Undang-Undang yang dibakukan agar bisa memudahkan pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

Prosedur pelayanan yang dibuat oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman bertujuan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Namun prosedur pelayanan yang telah dibuat tidak dipajang oleh pegawai KUA, sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan di KUA, karena prosedur pelayanan yang tidak dipajang masyarakat tidak tahu prosedur dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Berdasarkan PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan bab 1 pasal 2 ayat (3) dijelaskan bahwa prosedur pencatatan perkawinan dilaksanakan melalui tahapan pendaftaran kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan pencatatan nikah dan penyerahan buku pencatatan nikah.¹⁷

a. Pendaftaran kehendak nikah

Berdasarkan PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan pada Bab 2 pasal 3 ayat 2 menjelaskan bahwa pendaftaran kehendak nikah dilakukan paling lama 10 hari sebelum dilaksanakan perkawinan. Selanjutnya dijelaskan pasal 4 pendaftaran kehendak nikah dilakukan secara

tertulis dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan:¹⁸
1) Surat pengantar perkawinan dari kelurahan setempat
2) Fotocopy akte kelahiran
3) Fotocopy kartu tanda penduduk
4) Fotocopy kartu keluarga
5) Surat rekomendasi perkawinan dari KUA Kecamatan setempat
6) Persetujuan kedua calon pengantin
7) Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai umur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum 16 tahun
8) Surat izin dari atasannya jika calon mempelai anggota tentara nasional
9) Penetapan izin poligami dari pengadilan Agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari satu
10) Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak
11) Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri.

b. Pengumuman kehendak nikah

Setelah semua persyaratan lengkap, Kepala KUA atau penghulu melakukan pemeriksaan dokumen dihadapan calon suami, calon istri, dan wali untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah. Sesuai PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan bab 3 pasal 7 ayat 1 Apabila pemeriksaan dokumen telah terpenuhi, kepala KUA Kecamatan atau penghulu mengumumkan kehendak perkawinan. Selanjutnya dijelaskan pada ayat 2 pengumuman kehendak nikah dilakukan pada tempat tertentu di KUA Kecamatan atau media lain yang dapat diakses oleh masyarakat.¹⁹

c. Pelaksanaan pencatatan nikah

Berdasarkan PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan pasal 8:20 Ayat (1) pencatatan perkawinan dilakukan setelah akad dilaksanakan. Ayat (2) akad dilaksanakan setelah memenuhi ketentuan

d. Penyerahan buku pencatatan perkawinan.

Berdasarkan PMA RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan

bab V pasal 18:21 1) Pasangan suami istri memperoleh buku pencatatan perkawinan dan kartu perkawinan 2) Buku pencatatan perkawinan diberikan kepada suami dan istri setelah proses akad selesai dilaksanakan 3) Buku pencatatan perkawinan ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian kartu perkawinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan yang di-tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman bahwasanya waktu penyelesaian pelayanan sudah ditetapkan, waktu penyelesaian pelayanan di KUA dimulai dari hari senin sampai jumat pada jam kerja kantor yaitu pada jam 07.30 sampai jam 16.00, terkecuali pada hari jumat pelayanan sampai jam 16.30 WIB. Agar lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian hasil wawancara sebagai berikut: Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Rezi Angreni Saputri selaku masyarakat pada tanggal 30 September 2019 mengatakan bahwa: *"Waktu pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris sesuai dengan informasi yang tertulis dimulai dari hari senin sampai jumat mulai dari jam 07.30 sampai jam 16.00 terkecuali hari jumat pelayanan sampai jam 16.30. Untuk proses pendaftaran dan pemeriksaan administrasi pencatatan nikah saya menunggu pelayanan kurang lebih 30 menit. Berkas pendaftaran pernikahan saya bisa langsung diproses jika semuanya sudah lengkap. Untuk buku nikah saya mendapatkan buku nikah setelah akad nikah dilaksanakan"*²². Hal senada juga diungkap-kan oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: *"Pelayanan di*

KUA Kecamatan Nan Sabaris dibuka dari hari senin sampai jumat dimulai dari jam 07.30 sampai jam 16.00 terkecuali hari jumat pelayanan sampai jam 16.30. Proses pendaftaran dan pemeriksaan dokumen nikah saya membutuhkan waktu kurang lebih setengah jam, setelah semua persyaratan saya sudah lengkap baru bisa di proses. Buku nikah saya terima 2 hari setelah akad nikah karena ada kesalahan dalam penulisan di dalam buku nikah.”²³

Berdasarkan hasil wawancara oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: “Jadwal pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris dibuka untuk melayani masyarakat pada dari hari senin sampai jumat dari jam setengah 8 sampai jam 16.00 kecuali jumat pelayanan sampai jam 16.30. Karena pengunjung KUA sedang sepi pendaftaran dan pemeriksaan dokumen saya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit. Saya mendapatkan buku nikah 3 hari setelah akad nikah.”²⁴ Sementara berdasarkan hasil wawancara oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: “Berdasarkan informasi yang saya dapatkan pelayanan di KUA dibuka pada dari hari senin sampai jumat dari jam setengah 8 sampai jam 16.00 kecuali jumat pelayanan sampai jam 16.30. Jika persyaratan sudah lengkap pegawai KUA langsung bisa mendaftarkan dan memeriksa dokumen, untuk pemeriksaan dan pendaftaran pencatatan nikah saya membutuhkan waktu kurang lebih 20 menit. Pemberian buku nikah saya dapatkan 2 hari setelah akad nikah.”²⁵

Hasil wawancara dengan Sujaddah Addiniah pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: “Pelayanan di KUA buka pada dari hari senin sampai jumat dari jam 07.30 sampai jam 16.00 kecuali jumat pelayanan sampai jam 16.30. untuk proses pemeriksaan dan pendaftaran pencatatan nikah saya membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit. Saya mendapatkan buku nikah setelah akad nikah dilaksanakan, untuk pelayanan duplikat buku nikah saya

harus menunggu 2 hari karena alasan Kepala KUA yang tidak ada di Kantor karena duplikat buku nikah membutuhkan tanda tangan dari Kepala KUA.”²⁶ Berdasarkan uraian diatas dapat penulis pahami bahwa waktu penyelesaian pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman masih belum sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, penulis melampirkan waktu penyelesaian pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman

Standar Pelayanan Minimum KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman

| No | Jenis Pelayanan | Waktu | Biaya |
|----|---|----------|------------|
| 1 | Pendafrtran perkawinan dan rujuk | 30 menit | Rp 0 |
| 2 | Pemeriksaan perkawinan | 20 menit | Rp 0 |
| 3 | Pelaksanaan pencatatan perkawinan di kantor | 30 menit | Rp 0 |
| 4 | Pelaksanaan pencata-tan perkawinan di luar kantor | 60 menit | Rp 600.000 |
| 5 | Permohonan rekomen-dasi perkawinan | 20 menit | Rp 0 |
| 6 | Permohonan duplikat buku nikah | 15 menit | Rp 0 |
| 7 | Konsultasi perkawinan | 30 menit | Rp 0 |
| 8 | Konsultasi keluarga sakinah | 30 menit | Rp 0 |
| 9 | Pendaftaran akta ikrar wakaf | 10 menit | Rp 0 |
| 10 | Verifikasi berkas wakaf | 15 menit | Rp 0 |
| 11 | Proses ikrar wakaf dan pengesahan nadzir | 90 menit | Rp 0 |
| 12 | Penerbitan akta ikrar wakaf | 30 menit | Rp 0 |
| 13 | Permohonan ikrar masuk Islam | 30 menit | Rp 0 |
| 14 | Permohonan surat keterangan | 10 menit | Rp 0 |

| | | | |
|----|--|----------|------|
| 15 | Bimbingan kemasjidan | 30 menit | Rp 0 |
| 16 | Bimbingan hisab ru'yat dan pembinaan syariah | 30 menit | Rp 0 |
| 17 | Bimbingan dan penerangan agama Islam | 30 menit | Rp 0 |
| 18 | Bimbingan zakat dan wakaf | 30 menit | Rp 0 |
| 19 | Bimbingan manasik haji reguler | Jpl | Rp 0 |
| 20 | Pelayanan urusan agama Islam lainnya | 30 menit | Rp 0 |

Sumber: KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan analisis penulis waktu penyelesaian pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman masih belum sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dilihat dari hasil wawan-cara dan observasi yang penulis lakukan masih ada pelayanan yang belum selesai waktu penyelesaian sesuai yang dibakukan oleh SOP (Standar Operasional Pelayanan), sehingga masyarakat kurang puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman.

3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan biaya pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: *"Pada KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah ada informasi tertulis tentang biaya pelayanan nikah, sehingga tanpa bertanya-pun saya sudah tau biaya pelayanan nikah. Pada informasi yang tertera biaya pelaya-nan nikah di*

*KUA masyarakat tidak dikenakan biaya dan biaya pelayanan nikah di luar KUA masyarakat dikenakan biaya Rp 600.000. Karena saya nikah di luar balai nikah dan diluar jam kantor saya dikenakan biaya Rp 600.000 yang langsung disetor ke Bank, lalu tanda buktinya diberikan ke KUA. Untuk pelayanan pendaftaran dan pemeriksaan dokumen nikah saya tidak dikenakan biaya apapun"*²⁷

Sujaddah Addiniah selaku masyarakat pada tanggal²⁷ September 2019 mengemukakan: *"Biaya pelayanan nikah di KUA masyarakat tidak dikenakan biaya apapun, sedangkan bagi masyarakat yang menikah di luar KUA dikenakan biaya Rp 600.000 dimana biaya tersebut langsung disetor masyarakat ke Bank, bukti transfer tersebut langsung diberikan ke KUA untu sebagai tanda bukti. Dan pelayanan pendaftaran nikah dan pemeriksaan dokumen pendaftaran saya tidak dikenakan biaya pelayanan."*²⁸ Kemudian berdasarkan hasil wawancara oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: *"Biaya pelayanan nikah dan diluar KUA sudah ada informasi yang jelas ditempel di papan pengumuman didalam maupun di luar Kantor. Pelayanan pencatatan nikah di KUA semuanya gratis kecuali bagi nikah yang di luar KUA itu dikenakan biaya Rp 600.000 yang langsung disetor catin ke Bank tanpa perantara dari pegawai KUA. Setelah disetor bukti transfer langsung diberikan kepada pihak KUA sebagai tanda bukti catin sudah membayar. Untuk pemeriksaan dan pendaftaran nikah saya tidak dikenakan biaya pelayanan."*²⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Rezi Angreni Saputri pada tanggal 30 September 2019 diperoleh informasi bahwa: *"Untuk informasi biaya pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris sudah tertera di papan pengumuman yang ada di KUA, biaya pelayanan nikah di KUA gratis dan nikah di luar KUA kita bayar Rp600.000 dan langsung transfer ke Bank, bukti*

pembayarannya yang kita tunjukkan kepihak KUA. Sedangkan untuk biaya pelayanan pendaftaran dan pemeriksaan dokumen nikah saya tidak dikenakan biaya apaun” ³⁰ Hal senada juga diungkapkan oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: *“Biaya akad nikah di KUA gratis tapi jika akad nikah dilakukan di luar KUA baru bayar Rp.600.000,- yang langsung disetor ke Bank. Biaya pelayanan seperti pendaftaran, pemeriksaan dokumen, legali-sir dan duplikat buku nikah masyarakat tidak dikenakan biaya apapun. Informasi tentang biaya pelayanan sudah ada tertempel di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman.”* ³¹

Dengan demikian dapat disimpulkan dan dianalisis bahwa biaya pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sesuai dengan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Berdasarkan analisis penulis biaya pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman informasi biaya pelayanan sudah tertera di luar maupun dalam Kantor Urusan Agama, sesuai dengan PP RI Nomor 48 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama bahwa biaya pelayanan nikah di kantor, catin tidak dikenakan biaya dan apabila nikah di luar KUA, catin dikenakan biaya Rp600.000 yang langsung disetor catin ke Bank tanpa perantara pegawai KUA. Sedangkan biaya pelayanan pencatatan nikah lainnya masyarakat tidak dikenakan biaya apapun.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil

observasi yang penulis lakukan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman bahwa produk pelayanan yang didapatkan masyarakat diantaranya buku nikah dan foto dokumentasi akad nikah sebanyak 2 lembar yang didapatkan catin bagi yang melakukan akad nikah di balai nikah KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Agar lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian hasil wawancara sebagai berikut:

Berdasar-kan hasil wawancara oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: *“Saya melaksana-kan akad nikah di balai nikah KUA, saya mendapatkan produk pelayanan yaitu buku nikah dan foto dokumentasi akad nikah 2 lembar secara gratis. Saya mendapatkan buku nikah 2 hari setelah saya melaksana-kan akad nikah di KUA, buku nikah saya dapatkan dengan bagus dan layak.”* Kemudian berdasarkan hasil wawancara oleh Sujaddah Addiniah selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: *“Hasil pelayanan yang saya dapatkan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman yaitu buku nikah yang saya terima setelah akad nikah dilaksanakan, buku nikah saya terima dalam keadaan bagus dan layak. Bagi yang menikah di KUA mendapatkan foto dokumentasi akad nikah sebanyak 2 lembar yang diberikan oleh KUA secara gratis.”*

Sementara berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Rezi Angreni Saputri selaku masyarakat pada tanggal 30 September 2019 mengatakan bahwa: *“Produk pelayanan yang didapatkan masyarakat yaitu buku nikah, untuk buku nikah saya mendapatkan buku nikah setelah akad nikah dilaksanakan dan mendapatkan buku nikah dengan keadaan bagus, layak dan tidak ada salah dalam penulisan apapun. Bagi masyarakat yang menikah di KUA mendapatkan foto dokumentasi sebanyak 2 lembar secara gratis.”* ³⁴ Hal senada juga diungkapkan

oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: "Hasil pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman yaitu buku nikah yang saya mendapatkan buku nikah 3 hari setelah akad nikah dalam keadaan bagus dan tidak ada kesalahan dalam penulisan."³⁵ Sementara berdasarkan hasil wawancara oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: "Produk pelayanan pencatatan nikah yang didapatkan masyarakat berupa buku nikah, pemberian buku nikah saya dapatkan 2 hari setelah akad nikah. Catin yang menikah di balai nikah KUA mendapatkan foto dokumentasi akad nikah yang sudah dicuci sebanyak 2 lembar."³⁶

Dengan demikian berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan dan dianalisis bahwa produk pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sesuai dengan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan, produk yang dimaksud dalam hubungan dengan sasaran manajemen pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk barang, jasa dan surat-surat berharga. Berdasarkan analisis penulis produk pelayanan pencatatan nikah yang didapatkan catin yaitu buku nikah serta foto dokumentasi sebanyak 2 lembar bagi catin yang menikah di balai nikah KUA. Namun buku nikah yang seharusnya didapatkan catin setelah akad nikah nyatanya buku nikah tersebut ada yang didapatkan catin 3 hari setelah akad nikah, hal ini tidak sesuai dengan PMA RI No 19 Tahun 2018 tentang pencatatan perkawinan Bab V pasal 18 ayat 2 yaitu buku pencatatan nikah diberikan kepada suami dan istri setelah proses akad selesai dilaksanakan.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan sarana prasarana di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman belum memadai dimana tempat parkir yang sempit, ruang tunggu yang kurang nyaman dan jalan menuju KUA yang kurang bagus. Tapi KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman memiliki balai nikah yang cukup besar yang sudah didekorasi pelaminan untuk menarik peminat masyarakat agar mau melaksanakan akad nikah di balai nikah. Agar lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian hasil wawancara sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Rezi Angreni Saputri selaku masyarakat pada tanggal 30 September 2019 mengatakan bahwa: "KUA sudah memiliki ruang tunggu, tapi ruang tunggu yang dimiliki KUA kurang bersih, panas dan sempit sehingga membuat saya kurang nyaman untuk melakukan pelayanan ber-lama-lama. KUA juga memiliki tempat parkir, tapi tempat parkirnya terlalu sempit. Dan akses menuju KUA jalannya kurang bagus, sehingga bagi masyarakat yang bawa motor harus hati-hati turun kebawah."³⁷ Hal senada juga diungkapkan oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: "Sarana prasarana yang dimiliki oleh KUA sudah lengkap tapi hanya saja belum memadai, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, tempat parkir yang sempit dan wc yang kurang bersih, sehingga saya kurang nyaman berlama-lama di KUA."³⁸

Kemudian berdasarkan hasil wawancara oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: "KUA memiliki sarana yang kurang memadai menurut saya, ruang tunggu yang sempit dan panas membuat saya kurang nyaman ketika melakukan pelayanan di KUA."³⁹

Sementara berdasarkan hasil wawancara oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: "Sarana yang dimiliki KUA kurang memadai, jalan menuju KUA yang rusak, parkir yang sempit, ruang tunggu yang kecil, wc yang kurang bersih dan ruang tunggu yang panas, sehingga membuat saya kurang nyaman berlama-lama di KUA."⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sujaddah Addiniah pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: "Fasilitas yang dimiliki KUA yaitu ruang tunggu, tempat parkir, wc, mushola dan balai nikah. tetapi fasilitas yang dimiliki KUA memang kurang lengkap dan memadai, ruang tunggu yang hanya bisa menampung 5-7, parkir motor yang sempit dan jika ada masyarakat yang mau ke KUA bawa mobil hanya bisa parkir di luar gerbang kantor."⁴¹ Dengan demikian berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan dan dianalisis bahwa sarana dan prasarana pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman belum sesuai dengan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan analisis penulis sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman masih kurang memadai. Sarana prasarana yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman yaitu ruang tunggu yang kecil hanya bisa menampung 5, parkir yang sempit, wc yang kurang bersih. Tapi KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman mempunyai balai nikah yang cukup besar yang sudah didekorasi pelaminan untuk menarik perhatian catin mau menikah di KUA.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan kemampuan,

keterampilan, sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan, keterampilan, sikap dan perilaku kepada masyarakat. Agar lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian hasil wawancara sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara oleh Novriani selaku masyarakat pada tanggal 3 Oktober 2019 mengemukakan bahwa: "KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cepat tanggap yang dibutuhkan oleh masyarakat dan sopan dalam memberikan pelayanan. Jika ada dokumen persyaratan pendaftaran pernikahan yang kurang, mereka segera memberitahunya."⁴² Kemudian berdasarkan hasil wawancara oleh Sujaddah Addiniah selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: "KUA memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan santun dan memberikan penjelasan pelayanan dengan lancar, singkat dan jelas. Jika ada dokumen-dokumen yang kurang mereka segera memberitahu dan dicatat di depan map apa saja persyaratan yang kurang. Dan apabila masyarakat ada yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari mereka memberikan solusinya kepada saya."⁴³

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Rezi Angreni Saputri selaku masyarakat pada tanggal 30 September 2019 diketahui bahwa: "Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat KUA cepat tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, KUA mampu memberikan pelayanan dengan lancar, singkat dan jelas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA. Tetapi terkadang ada

masyarakat yang mungkin yang kurang mengerti dengan apa yang dijelaskan, mereka bersedia untuk mengulang kembali apa yang sudah jelaskan.”⁴⁴ Hal senada juga diungkapkan oleh Melina Taurisa selaku masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2019 mengemukakan: “KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mereka memberikan informasi dengan lancar, singkat dan jelas sesuai dengan motto pelayanan KUA Kecamatan Nan Sabaris yaitu 5S salam, sapa, senyum, sopan dan santun. Jika persyaratan pendaftaran administrasi nikah ada yang kurang, KUA langsung memberitahu kepada catin dengan mencatat apa saja yang kurang.”⁴⁵

Sementara berdasarkan hasil wawancara oleh Yetri Repriyanti selaku masyarakat pada tanggal 27 September 2019 mengemukakan: “KUA mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang masyarakat inginkan, KUA memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada masyarakat. Apabila ada dokumen persyaratan nikah ada yang kurang pihak KUA langsung memberitahunya kepada catin.”⁴⁶

Dengan demikian berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan dan dianalisis bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sesuai dengan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan analisis penulis kompetensi petugas pemberi pelayanan di KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman sudah ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Dan berdasarkan observasi penulis, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai KUA siap tanggap serta memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan lancar, singkat dan jelas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan motto pelayanan KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman yaitu 5S salam, sapa, senyum, sopan dan santun. Pihak KUA pun memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lancar, singkat dan jelas. Karena pelayanan tersebut masyarakat menjadi sangat puas akan pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat.

KESIMPULAN

1. Prosedur pelayanan pencatatan pernikahan pada KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman dibuat sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan, namun prosedur pelayanan yang telah dibuat tidak dipajang oleh KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman.
2. Waktu penyelesaian pelayanan pencatatan pernikahan masih ada pelayanan yang belum selesai sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditetapkan.
3. Biaya pelayanan pencatatan pernikahan dibalai nikah tidak dikenakan biaya dan biaya pelayanan pencatatan pernikahan diluar balai nikah dikenakan biaya Rp 600.000 yang disetor langsung oleh masyarakat ke Bank.
4. Produk pelayanan pencatatan nikah yang didapatkan catin yaitu buku nikah yang didapatkan paling lambat 3 hari setelah akad nikah dan foto dokumentasi sebanyak 2 lembar bagi catin yang menikah di balai nikah KUA.
5. Sarana dan prasarana pada KUA Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman yang dimiliki masih belum memadai.

6. Kompetensi petugas pada KUA sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dan telah disahkan sebagai PPN oleh yang berwenang.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Athoillah Anton, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Batinggi Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: STIA LAN, 1998.
- Badudu J.S dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dzubaidah Neng, *Pencatatan Perkawinan dan Perkawinan Tidak Dicatat*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, Bandung: PT. Sigma Examedia Arkanleema, 2007.
- Departemen Agama, *Pedoman Pegawai Pencatat Nikah Departemen Agama RI*.
- George Terry R, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Wali Pers, 1992.
- Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Handoko Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Yogyakarta: Gaya Media, 2011
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.
- Munir.M dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Moleong Lexy J, *Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2010.
- Maidawati, *Pengantar Manajemen*, Padang: Pustit IAIN IB Press, 2010.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018, *Pencatatan Perkawinan*.
- Rozalinda, *Manajemen Prespektif Syariah*, Padang: Pustaka Hilal, 2011.
- Ruslan Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Trisnawati Erie dkk, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2014.
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, *Pelayanan Publik*.
- Usman Husaini, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Zakia Rahima, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Jakarta: The MinangKabau Foundation, 2006.