

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN  
AGAMA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

**Oleh:**

**AYU SATRIA  
14290016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**Hal : Pengantar Skripsi**

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Ilmu  
Tarbiyah dan Keguruan UIN  
Raden Fatah Di Palembang

*Assalamu 'alaikumWr. Wb*

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi berjudul "PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG" yang ditulis oleh saudari AYU SATRIA, NIM 14290016 telah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas IlmuTarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

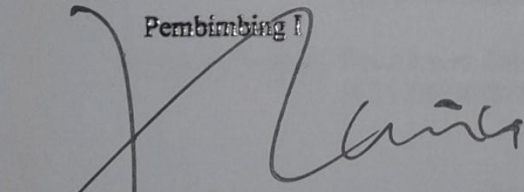
Demikianlah dan terimakasih.

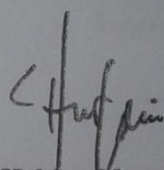
*Wassalammu 'alaikumWr. Wb*

Palembang, 19 September 2018

Pembimbing II

Pembimbing I

  
Drs. H. Najib Haitami, M.M.  
NIP. 195408131985031004

  
Dr. H. Mgs. Nazaruddin, M.M.  
NIP. 196509172005011002

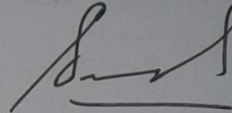
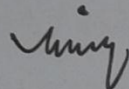
**Skripsi Berjudul**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN**  
**AGAMA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG**  
**Yang Ditulis Oleh Saudari Ayu Satria, NIM.14290016**  
**Telah Dimunafasyahkan Dan Dipertahankan**  
**di depan Panitia Penguji Skripsi**  
**Pada Tanggal 19 September 2018**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh**  
**gelar Sarjana Pendidikan( S.Pd.)**

**Palembang, 19 September 2018**  
**Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan**  
**Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang**  
**Panitia Penguji Skripsi**

**Ketua**

**Sekretaris**

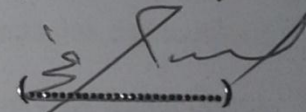
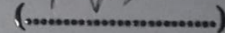


**Kris Setyaningsih, S.E., M.Pd.I.**  
**NIP. 197610032001122001**

**Dr. Leni Marlina, S.Ag., M.Pd.I.**  
**NIP. 197908282007012019**

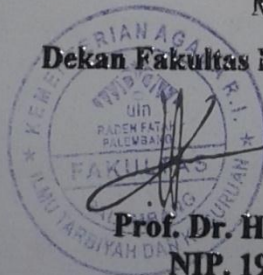
**Penguji Utama : Dr. Saipul Annur, M.Pd.**  
**NIP.197012081996031003**

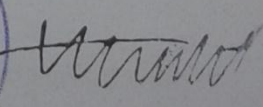
**Anggota Penguji : Dr. Ahmad Zainuri, M.Pd.I.**  
**NIP. 196608071993021001**



**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**



  
**Prof. Dr. H. Kasinyo Harto, M.Ag.**  
**NIP. 197109111997031004**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat beserta salam kita sanjungkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya dan keluarganya.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan studi S.1 pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari semua pihak akhirnya skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEMUNING ”** diselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan telah selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan, petunjuk dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam bentuk material maupun dalam bentuk spiritual. Hanya Allah SWT yang dapat memberikan imbalan pahala yang setimpal dan penulis do'akan semoga itu semua menjadi amalshaleh.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof.. H. M. Sirozi, MA.,Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan

perkuliahan dengan tepat waktu.

2. Bapak Prof. Dr. Kasinyo Harto, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan semangat agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
3. Bapak M. Hasbi, M.Ag., selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah memberikan kami bimbingan dan motivasi selama kami menjadi mahasiswa.
4. Bapak Drs. H. Najib Haitami, M.M., selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. H. Mgs. Nazaruddin, M.M., selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Syafarudin Bina RS ketua Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning beserta pegawai dilingkungan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning yang telah membantu pembiayaan perkuliahan hingga selesai
6. Ayahanda kami Amir Hamzah dan Ibunda kami tersayang Suryamah (Almh) yang telah begitu banyak menginspirasi dan memberikan do'a, motivasi, semangat, dan kasih sayangnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kakandaku Taufik, yundaku Ita Karmila dan Yundaku Rini, serta adindaku tersayang Aurelia Sholikhatun Khasanah dan tak lupa saudara dan saudari iparku yunda Emi Puspitasari, kakanda Suherman, dan kakanda Indri Setya Budi. Dan terima kasih juga untuk semua keponakanku Dan segenap keluarga besarku yang tak bisa kusebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan motivasi, do'a,

semangat, kasih sayang dan cinta yang tiada hentinya

8. Suhandha, Rahman Capri, Yasmadi, Huzair, Marlin, Ade Reski Pratama, Dian Putri Lestari, Handri Susilawati, Dona Friska Amelia, Badaria, Delis Ahlia, Desi Malasari, Elpira Marselis, Dewi, Fitri Widia Sari, dan Dini Octaria serta semua teman-teman MPI-A Angkatan 2014.
9. Bapak Royhan dan keluarga yang telah banyak mengisi hari-hari di perantauan, dan terima kasih untuk semangat dan dukungannya hingga selesai skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini berupaya semaksimal mungkin dengan seluruh kemampuan yang ada baik ilmu pengetahuan maupun keterampilan, jika terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan-kekurangan itu merupakan kelemahan yang penulis miliki, untuk itu sangat diharapkan kritik, saran dan konstruktif dari semua pihak guna menambah manfaat dan merupakan nilai tambahan bagi penulis dalam membuat karya ilmiah di masamendatang.

Semoga apa yang telah diberikan akan mendapatkan barokah dan menjadi amal ibadah dan dapat diterima Allah SWT Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Palembang, 19 September 2018

Penulis

Ayu Satria  
NIM: 14290016

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>PENGANTAR SKRIPSI .....</b>                   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                   | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                    | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>viii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                  | 1           |
| B. Batasan Masalah .....                         | 4           |
| C. Rumusan Masalah.....                          | 5           |
| D. Tujuan dan Kegunaan Peneleitian .....         | 5           |
| E. Definisi Konseptual .....                     | 6           |
| F. Tinjauan Pustaka.....                         | 8           |
| G. Kerangka Teori .....                          | 9           |
| H. Metodologi Pen`elitian .....                  | 14          |
| I. Sistematika Pembahasan.....                   | 21          |
| <br>   |             |
| <b>BAB II PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK .....</b> | <b>22</b>   |
| <b>A. Konsep Pelaksanaan.....</b>                | <b>22</b>   |
| 1. Pengertian Pelaksanaan .....                  | 22          |
| 2. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan .....             | 23          |
| 3. Indikator Pelaksanaan.....                    | 24          |
| 4. Ruang Lingkup Pelaksanaan .....               | 24          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>B. Konsep Pelayanan Publik .....</b>                                       | <b>24</b> |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik .....  | 24        |
| 2. Tujuan Pelayanan Publik .....  | 25        |
| 3. Penyelenggara Pelayanan Publik.....  | 25        |
| 4. Prinsip Pelayanan Publik .....   | 26        |
| 5. Asas Pelayanan Publik.....   | 27        |
| 6. Hakikat Pelayanan Publik.....  | 28        |
| 7. Standar Pelayanan Publik .....   | 29        |
| 8. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....                                       | 30        |
| 9. Jenis Pelayanan Publik .....   | 32        |
| 10. Dimensi Pelayanan Publik.....   | 33        |
| 11. Faltor Pendukung Dan Penghambat Dari Pelaksanaan Pelayanan<br>Publik..... | 33        |
| <b>C. Pencatatan Nikah.....</b>   | <b>34</b> |
| 1. Pengertian Nikah .....   | 34        |
| 2. Pencatatan Nikah .....   | 36        |
| 3. Proses Pencatatan Nikah.....   | 36        |
| <br><b>BAB III PROFIL KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN</b>                       |           |
| <b>KEMUNING PALEMBANG .....</b>   | <b>39</b> |
| A. Sejarah KUA Kecamatan Kemuning.....  | 39        |
| B. Visi, Misi dan Moto.....   | 44        |
| C. Tugas dan Fungsi .....   | 44        |



|  |           |
|--|-----------|
| D. Program Strategik KUA Kecamatan Kemuning.....                             | 45        |
| E. Program Umum KUA Kemuning.....  | 47        |
| F. Program Kerja Kepenghuluan, Kemasjidan,<br>dan Zawaibsos .....            | 48        |
| G. Program Resmi Badan Resmi (BP-4).....                                     | 50        |
| H. Struktur Organisasi .....   | 51        |
| I. Analisis Jabatan .....  | 52        |
| <b>BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK</b>                          |           |
| <b>DI KANTOR URUSAN AGAMA .....</b>  | <b>58</b> |
| A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Hal Pencatatan Nikah .....             | 58        |
| B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dari Pelaksanaan Pelayanan<br>Publik..... | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                      |           |
| A. Kesimpulan .....  | 73        |
| B. Saran .....   | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |

## **DAFTAR BAGAN**

|                   |    |
|-------------------|----|
| Daftar Tabel..... | 51 |
|-------------------|----|

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning”. Penelitian ini di latar belakang dengan mengingat bahwa pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dimana pelayanan publik sering kali menjadi tolak ukur dari keberhasilan aparatur negara dalam memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat. Sehingga dalam proses pelaksanaannya tak jarang beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No.63/kep/m.pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang terlalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkir motor. Selain itu lokasi kua berdekatan bak sampah dari Pasar Sekip sehingga menambah kurangnya kenyamanan karena lingkungan kurang bersih. Dimana seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang dan Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang dan selain itu juga kurangnya sosialisasi dalam proses pencatatan pernikahan.

Jenis penelitian ini yaitu *Field research* dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning sudah menjalankan fungsi manajemen dengan baik, sehingga pelayanan publik sudah baik dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA kemuning adalah sarpas yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar, Sehingga Mengurangi Kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan layanan.

Kata kunci: Pelaksanaan Pelayanan Publik

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara/atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lembaga administrasi negara (1998) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. sementara undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Crosby, lethimen dan wyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai

---

<sup>1</sup> Susilo Bambang Yudhoyono, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*, (Jakarta: Presiden indonesia, 2009), Hlm. 3

penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik kompetensi pegawai, petugas, pejabat pelayanan publik haruslah memiliki kompetensi sehingga kualitas pelayanan publik akan semakin prima dan berkualitas.

Di samping itu sebagai pegawai haruslah dibekali dengan pengalaman-pengalaman yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat negara dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang optimal. Dalam rangka mewujudkan pegawai profesional, pegawai yang taat kepada hukum dan aturan yang berlaku, melaksanakan tugas secara transparan dan akuntabel serta partisipatif agar pegawai, petugas atau pelaksana pelayanan publik tersebut dapat

menyesuaikan diri dan mampu melayani kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati.

KUA merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik hal ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>2</sup> Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelaksanaan tugas pokok KUA. Dimana pelayanan pokok dari kua meliputi pelayanan nikah dan wakaf merupakan pelayanan publik yang sangat jelas.<sup>3</sup>

Salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pencatatan nikah. Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia, dengan adanya pernikahan rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat.

Pernikahan menjadi proses keberlangsungan hidup manusia dari generasi ke generasi, pernikahan juga berfungsi mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berasaskan saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan.<sup>4</sup> Salah satu cara untuk menjaga kesucian dari pernikahan itu adanya pencatatan pernikahan yang merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, Hlm. 4

<sup>3</sup> *Ibid*, Hlm. 4

<sup>4</sup> Syaikh Kamil Muhammad Uwaidah, *Fiqih Wanita*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014), Hlm. 400

Realisasi pencatatan itu adalah akta nikah yang dimiliki oleh masing-masing suami-istri dan bisa di pergunakan sebagaimana mestinya jika salah satu pihak ada yang merasa dirugikan.

Kantor KUA merupakan lembaga pemerintah yang berada tepat di bawah kementerian agama yang melaksanakan sebagian tugasnya dalam urusan keagamaan. Dimana salah satu tugasnya adalah pencatatan pernikahan. Sama halnya seperti lembaga lain KUA sebagai pemberi layanan publik yang dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di kua kecamatan kemuning Palembang terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yakni tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2004 yakni mengenai prinsip kenyamanan dimana ruang tunggu dinilai kurang nyaman karena ruang terlalu sempit dan kurangnya kursi sehingga banyak masyarakat yang datang bukan menunggu di ruang tunggu melainkan berdiri bahkan menunggu di parkir motor. Selain itu lokasi kua berdekatan bak sampah dari pasar sekip sehingga menambah kurangnya kenyamanan karena lingkungan kurang bersih. Dimana seharusnya lingkungan pelayanan haruslah tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya. Selain itu juga kurangnya sosialisasi dalam proses pencatatan pernikahan.

Berdasarkan latar belakang di ataslah peneliti tertarik untuk membahas lebih jauh dan melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kua Kecamatan Kemuning Palembang”**.

## **B. Batasan masalah**

Untuk lebih terarah dan tercapainya tujuan yang diinginkan dari penelitian yang ingin dilakukan, peneliti hanya membatasi permasalahan yang berkaitan dengan

pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan pernikahan.

### **C. Rumusan masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kua Kecamatan Kemuning Palembang dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning palembang?

### **D. Tujuan dan manfaat penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning palembang.
- b. Untuk menganalisa apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning palembang

#### **2. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah dalam menempatkan teori-teori yang di peroleh selama perkuliahan di uin raden fatah palembang.
- b. Bagi akademis hasil penelitian ini dapat menambah pustaka yang ada di perpustakaan uin raden fatah palembang dapat berguna untuk menambah



pengetahuan dan informasi dalam dunia pendidikan dan dapat menjadi auan literatur bagi peneliti selanjutnya.

### **E. Tinjauan pustaka**

Tinjauan pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang di rencanakan guna mengetahui persamaan dan perbedaan skripsi yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapaun penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Pertama, jurnal ilmu pemerintahan yang ditulis harnold, mahasiswa ilmu pemerintahan universitas mulawarman pada tahun 2017 tentang “*Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau*” hasil penelitian menunjukkan bahwa diklat prajabatan pada badan kepegawaian daerah kabupaten malinau belum efektif, hal ini disebabkan oleh oleh faktor widyaiswara yang kurang berkompeten dan sarana prasarana yang kurang kondusif sehingga peserta kurang nyaman dengan keadaan terbatasnya fasilitas yang ada.<sup>5</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti, peneliti lebih mengarah pada pelaksanaan pelayanan publik dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan di kua kecamatan kemuning Palembang selain itu juga lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan jurnal di atas dengan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

Kedua, yakni skripsi dari ones gita crystalia mahasiswa program studi pendidikan administrasi perkantoran fakultas ekonomi universitas negeri yogyakarta tahun 2015 dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*”, dimana hasil

---

<sup>5</sup> Harnold, *Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau*, Vol. 5, No. 1, (Samarinda: Fisip Unmul, 2017), Hlm. 1 Di Akses Dari Ejournal.Ip.Fisip-Unmul.A.Id Di Akses Pada Tanggal 21 Mei 2018

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo sudah di terapkan dimensi *tangibel, realiability, responsiviness, assurane*, dan empati beserta indikatornya.<sup>6</sup> Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarpras yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. faktor penghambat yakni kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarpras. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan sekali kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani.<sup>7</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti terletak pada kualitas dan pelaksanaan, dimana skripsi ones gita crystalia lebih mengarah pada kualitas pelayanan publik sedangkan peneliti dalam hal ini lebih terfokus pada pelaksanaan pelayanan publik dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan dan perbedaan kedua terletak pada lokasi yang berbeda. Dan persamaannya di salah satu variabel membahas tentang pelayanan publik

Ketiga, skripsi yang di tulis oleh reni prasetyo mahasiswa jurusan politik dan kewarganegaraan fakultas ilmu sosial universitas negeri semarang dengan judul skripsi “*Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati*” dimana hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan menjadi perhatian semua perusahaan maupun instansi pemerintahan, hal ini juga terjadi di kecamatan margoyoso kabupaten pati dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 1

<sup>7</sup> Ones Gita Crystalia, skripsi: Kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih Kabupaten kulon progo, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

<sup>8</sup> Reni Prasetyo, Skripsi: *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013) .

Perbedaan dua skripsi di atas dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah perbedaan lokasi, dimana lokasi dari penelitian reni prasetyo di margoyoso kabupaten pati, sedangkan skripsi dari peneliti sendiri di Palembang dengan lebih terfokus pada pelayanan pencatatan nikah dan untuk persamaannya sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

Dari satu jurnal dan dua skripsi di atas dapat disimpulkan bahwa yang membedakan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah pada lokasi dan fokus penelitiannya dimana fokus peneliti lebih kepada pelaksanaan pelayanan publik dalam hal pelayanan pencatatan nikah bukan pada kualitas pelayanan publik saja maupun diklat pelayanan publik. Sedangkan persamaannya yakni sama-sama membahas tentang pelayanan publik.

## **F. Definisi konseptual**

### **1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan berasal dari kata “laksana” yang berarti proses, cara, perbuatan, melaksanakan. Kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas tapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk menapai tujuan.<sup>9</sup>

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan secara perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa di artikan penerapan. Kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung

---

<sup>9</sup> Usman Nurdin, *Konteks Implementasi Bebas Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) Hlm.70

arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan.<sup>10</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah di susun secara matang dan terperinci untuk mencapai tujuan organisasi.

## **2. Pelayanan publik**

Menurut uu no. 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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.<sup>11</sup>

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pelayanan publik (*public servies*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah perwujudan dari fungsi apratur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal, 70.

<sup>11</sup> Yudhoyono, Susilo Bambang, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2009), Hlm. 3.

<sup>12</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), Hlm. 15

Dengan demikian, pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **G. Kerangka teori**

### **1. Pelaksanaan**

#### **a. Pengertian**

Pelaksanaan (*actuating*) atau disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seseorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.<sup>13</sup>

Adapun beberapa pengertian pelaksanaan menurut para ahli:

- 1) Hersey dan blancard mengemukakan bahwa *actuating* atau *motivating* adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang ada dalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.<sup>14</sup>
- 2) Tery menulis bahwa pelaksanaan adalah sebagai usaha untuk menggerakkan anggota kelompok dengan berbagai cara hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan dan anggota perusahaan yang bersangkutan hingga mereka tergerak untuk mencapai sasaran itu.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> GR. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal, 17.

<sup>14</sup> Nana Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Nonformal Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2004), hal, 115.

<sup>15</sup> Georgi R Terry, *Op.Cit.*, hal, 313.

Dengan kata lain pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, seperti: <sup>16</sup>

- 1) Alat-alat yang diperlukan
- 2) Siapa yang melaksanakan
- 3) Dimana tempat pelaksanaan dimulai
- 4) Bagaimana cara pelaksanaan, bagaimana suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijakan ditetapkan serta bagaimana langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan dalam mencapai sasaran atau program yang telah ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yaitu suatu tindakan yang dilakukan pimpinan untuk menggerakkan para anggota-anggotanya dalam mencapai sasaran yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan atau lembaga.

#### **b. Fungsi pelaksanaan**

Fungsi dari pelaksanaan menurut Nickles dan McHugh sebagai berikut: <sup>17</sup>

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.

---

<sup>16</sup> Abdullah Syukur, *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*, (Jakarta: Persadi Ujung Pandang, 1987), hal, 40.

<sup>17</sup> Sule Tisnawati Ernie & Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen*, E. 1, (Jakarta: Prenadamedia Grup 2014), hal, 11.

2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

## **2. Pelayanan publik**

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

### **a. Prinsip pelayanan publik**

Sesuai dengan kep menpan no. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: <sup>18</sup>

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
2. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam beberapa hal yakni sebagai berikut:
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

---

<sup>18</sup> Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), 84-85

- c) Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
  5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
  6. Tanggung jawab; pimpinan yang di tunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik
  7. Kelengkapan sarana dan prasarana
  8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai
  9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta keikhlasan dalam memberikan pelayanan
  10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

**b. Asas pelayanan publik**

Sesuai dengan kep. Menpan no. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 92-92



- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undanga
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing

#### **c. Hakikat pelayanan publik**

Sesuai dengan kep. Menpan no. 63/2004 adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>20</sup>

#### **d. Jenis pelayanan publik**

Sesuai dengan kep. Menpan no. 63/2004 jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:<sup>21</sup>

- 1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 92

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 93

kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh ktp, akta pernikahan, akta kelahiran, stnk, imb, dan lain sebagainya.

- 2) Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telpon dan lain sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di perlukan publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

#### **e. Dimensi pelayanan publik**

Dimensi dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

- 1) *Tangibles* dimana dimensi ini berkaitan dengan kemoderenana peralatan yang di gunakan berupa kondisi fisik perkantoran, ruang tunggu dan lain sebagainya.
- 2) *Reliability* dimana dimensi ini berkaitan dengan menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan, penanganan keluhan konsumen atau masyarakat berupa kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terperaya.

---

<sup>22</sup> Rita Nur Febrianti, Skripsi: *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dalam Pelayanan Publik di Balai Agung Kabupaten Musi Banyuasin*, (Palembang: Stisipol Candradimuka, 2013), hlm. 27-28.

- 3) *Responsiveness* dimana dimensi ini berkaitan dengan pemberian layanan dengan cepat dan ketersediaan petugas memberi bantuan serta petugas tidak merasa sibuk untuk melayani konsumen atau masyarakat.
- 4) *Assurance* dimana dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas kepada konsumen atau masyarakat.
- 5) *Emphaty* dimensi ini berkaitan dengan sikap tegastapi penuh perhatian dari petugas.

### 3. Pencatatan Nikah

Pencatatan perkawinan adalah sesuatu yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai mencatat pada saat akan melangsungkan akad perkawinan antara calon suami dan istri.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut kharlie pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hukum, sehingga secara islami tujuan perkawinan akan terwujud pula.<sup>24</sup>

## H. Metodologi penelitian

### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field reseacrh* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang di peroleh penulis di tempat penelitian.

---

<sup>23</sup>Zainudin Ali, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), Hlm. 26

<sup>24</sup> Ahmad Tholabi Kharlie, *Hukum Keluarga Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), Hlm.

Penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian sosial skala kecil dan mengamati budaya setempat.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan tentang pelaksanaan diklat pelayanan publik di balai diklat keagamaan Palembang. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

## **2. Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak di bahas dalam penelitian ini kemudian di tarik kesimpulan secara deduktif.<sup>25</sup>

Penalaran deduktif adalah kegiatan berpikir yang sebaliknya dari penalaran induktif. Deduktif adalah cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum di tarik kesimpulan yang bersifat khusus.<sup>26</sup>

## **3. Jenis data dan sumber data**

Jenis data yang diggunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan hasil pengamatan peneliti yang mendapatkan data deskriptif berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data -datanya berupa penjelasan yang

---

<sup>25</sup> Saipul Annur, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008), Hlm.29

<sup>26</sup> Yuyun Suria Sumantri, *Ilmu Dalam Perspektif: Kumpulan Karangan Tentang Hakikat Ilmu*, (Jakarta: Gramedia, 2009), Hlm. 49

berkaitan dengan pelaksanaan diklat pelayanan publik di balai diklat keagamaan Palembang.

Adapun sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung dari tangan pertama. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala balai diklat keagamaan Palembang, kasubag administrasi balai diklat keagamaan Palembang.
- b. Sumber data sekunder adalah sejumlah data penunjang berupa dokumentasi, arsip dan literatur-literatur yang berkenaan dengan pelaksanaan diklat pelayanan publik di balai diklat keagamaan Palembang.

#### **4. Informan penelitian**

Informan penelitian adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat merangkum informasi penting dalam fokus penelitiannya.

Maka dari penelitian yang sedang dilakukannya maka di perlukan informan kunci dan informan pendukung. Menurut Miles dan Huberman informan penelitian adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan oleh penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci adalah kepala kua kecamatan Kemuning Palembang.

---

<sup>27</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), Hlm 269

- b.** Informan pendukung adalah mereka yang dapat memberi informasi tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi informasi pendukung adalah staf kua kecamatan kemuning Palembang dan masyarakat.

## **5. Teknik pengumpulan data**

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan kegiatan operasional agar tindakannya masuk pada pengertian penelitian yang sebenarnya. Teknik pengumpulan data diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan cara.

### **a. Teknik observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.<sup>28</sup>

Selain itu observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti.<sup>29</sup> Jadi yang dimaksud dengan observasi adalah proses pengamatan secara langsung dan pencatatan yang sistematis terhadap apa yang diteliti.

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif pasif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat di dalam kegiatan tersebut.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm. 203

<sup>29</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Hlm. 17

<sup>30</sup> Ferdiansyah, *Dasar Penelitian Kualitatif*, (Bogor : Herya Media, 2015), hal, 53.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data awal untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang.

Adapun indikator-indikator yang akan di teliti dari observasi ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang dalam hal pelayanan pencatatan pernikahan.
2. Kondisi lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang.

#### **b. Teknik wawancara**

Wawancara yaitu alat pengumpul data atau informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan untuk di jawab seara lisan juga. Dalam hal ini peneliti menanyakan tentang bagaimana pelaksanaan diklat pelayanan publik di balai diklat keagamaan Palembang. Wawancara merupakan suatu cara guna memperoleh data, dengan cara mengajukan pertanyaan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang. Wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, yang mana sebelum melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanya-pertanyaan tertulis. Selain itu juga peneliti membawa alat bantu yang digunakan seperti alat rekam berupa *handpone* guna untuk membantu pelaksanaan wawancara.<sup>31</sup>

Dalam praktiknya penulis mewawancarai beberapa orang yang di anggap mengetahui tentang data- data penelitian khususya pelaksanaan pelayanan publik di

---

<sup>31</sup> *Op., Cit*, Hlm 236

kua kecamatan kemuning Palembang, dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan publik itu sendiri

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip, buku catatan dan lain sebagainya. Menurut Miles dan Huberman yang di terjemahkan oleh Rohendi mengemukakan bahwa dokumentasi merupakan sumber informasi non manusia yang berupa instruksi laporan pengumuman, surat keputusan, atatan-atatan, dan arsip lain yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Adapun yang menjadi fokus penelitian di dokumentasi adalah mengenai letak geografis wilayah penelitian, sejarah berdirinya Balai Diklat Keagamaan Palembang, profil lembaga, struktur organisasi dan lain sebagainya.

## **6. Teknik analisis data**

Setelah data yang di perlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Dalam menganalisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu sebagai berikut:

### **a. Reduksi data (*data reduction*)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu perlu diata seara rini, mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting di ari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.



Adapun yang di reduksi oleh peneliti adalah bagaimana pelaksanaan diklat pelayanan publik di dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan diklat pelayanan publik di balai diklat keagamaan Palembang.

**b. Penyajian data (*data display*)**

**c. Verifikasi (*verification*)**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.<sup>32</sup>

**7. Keabsahan data**

Untuk menguji keabsahan data dengan cara melakukan triangulasi. Pemeriksaan data dengan cara triangulasi merupakan pengecekan ulang atau *recheck* yang dilakukan selama pengumpulan data, namun dapat diulang ketika data sudah terkumpul dan analisis data akan dilakukan. Dalam hal ini keabsahan data yang dimaksud antara lain:

**a. Triangulasi sumber**

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan memawancarai lebih dari satu subjek.

---

<sup>32</sup> *Ibid*, hal. 345.

### **b. Trianggulasi teori**

Menggunakan teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang di kumpulkan memenuhi syarat.

### **c. Trianggulasi metode**

Menggunakan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan metode observasi yang di tunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

## **I. Sistematika pembahasan**

Sebagai upaya untuk memudahkan alur pembahasan ini maka dalam penelitian ini, penulis urutkan sistematika pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN:** berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, definisi konseptual, kerangka konsep, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II LANDASAN TEORI:** berisikan tentang semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik mulai dari pengertian, asas, prinsip, dan lain sebagainya.

**BAB III GAMBARAN UMUM:** berisikan tentang semua hal yang berkaitan dengan kondisi objektif tempat penelitian mulai dari visi, misi, sejarah, dan lain sebagainya.

**BAB IV HASIL PENELITIAN:** berisikan tentang hasil dari penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di kua kecamatan kemuning Palembang.

**BAB V PENUTUP:** berisikan kesimpulan dan saran.

## BAB II PELAKSANAAN PELAYAAAN PUBLIK

### A. Konsep pelaksanaan

#### 1. Pengertian pelaksanaan

Pelaksanaan berasal dari kata “laksana” yang berarti proses, cara, perbuatan, dan melaksanakan.<sup>33</sup> pelaksanaan menurut westra adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulai.<sup>34</sup>

Sedangkan menurut asnawir pelaksanaan/penggerakan merupakan aktivitas seorang pemimpin yang mampu memengaruhi orang lain untuk bekerja secara aktif.<sup>35</sup> pelaksanaan merupakan fungsi dari manajemen. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, istilah tersebut berasal dari bahasa inggris yakni “*management*” (kata benda) yang berarti pengelolaan, ketatalaksanaan, atau tata pimpinan.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup>Nurhasanah dan Tumianto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Bina Sarana Pustaka, 2007), hal, 378.

<sup>34</sup> Tim Penyusun Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hal, 627.

<sup>35</sup> Asnawir, *Manajemen Pendidikan*, (Padang: IAIN IB Press, 2006), hal, 57-58.

<sup>36</sup> *Ibid*, Hlm. 58.

Sementara dalam bentuk kata kerja “*to manage*” yang berarti mengatur, mengurus, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan dan memimpin.<sup>37</sup>

Jadi pelaksanaan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk menggerakkan anggotanya sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Prinsip-prinsip pelaksanaan

Menurut kurniawan prinsip-prinsip dalam pelaksanaan (*actuating*) antara lain:<sup>38</sup>

- a. Memperlakukan pegawai dengan sebaik-baiknya.
- b. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan manusia.
- c. Menanamkan pada manusia keinginan untuk melebihi.
- d. Menghargai hasil yang baik dan sempurna.
- e. Mengusahakan adanya keadilan tanpa pilih kasih.
- f. Memberikan kesempatan yang tepat dan bantuan yang cukup.
- g. Memberikan dorongan untuk mengembangkan potensi dirinya.

Untuk berhasilnya pelaksanaan tersebut tergantung kepada faktor-faktor dibawah ini:<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Ara Hidayat & Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah & Madrasah*, (Yogyakarta: Pustaka EDUCA, 2010), hal, 10.

<sup>38</sup> Erni, Trisnawawati S dan kurniawan saifullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), Hlm, 15.

<sup>39</sup> Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), Hlm, 83.

1. Kepemimpinan (*leadership*)
2. Sikap dan moril (*attitude and morale*)
3. Perangsang (*incentive*)
4. Tata hubungan (*communication*)
5. Supervisi (*supervision*)
6. Disiplin (*discipline*)

### **3. Indikator pelaksanaan**

Dalam proses pelaksanaan ada beberapa poin yang menjadi kunci dari pelaksanaan yaitu:<sup>40</sup>

- a. Usahakan adanya partisipasi semua pihak yang dipengaruhi oleh keputusan atau tindakan.
- b. Pimpinan dan rangsanglah pihak lain agar mereka bekerja sebaik mungkin.
- c. Motivasilah anggota-anggota.
- d. Lakukan komunikasi secara efektif.
- e. Perkembangkanlah anggota-anggota mereka melaksanakan potensi yang ada secara maksimal.
- f. Berilah penghargaan dan bayarlah untuk pekerjaan yang diselesaikan dengan baik.
- g. Penuhilah kebutuhan para pekerja melalui usaha-usaha kerja mereka.

---

<sup>40</sup> George R. Terry, *Asas-asas Manajemen*, terj. Winardi (Bandung: PT Alumni, 2006), hal

h. Revisilah usaha-usaha *actuating* sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan.

#### **4. Ruang lingkup pelaksanaan**

Menurut Rusli Syarif ada beberapa ruang lingkup pelaksanaan yaitu:<sup>41</sup>

- 1) Penugasan/instruksi/komando, memberikan arahan perintah atau petunjuk dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas.
- 2) Koordinasi, suatu yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmoni pada sasaran yang telah ditentukan. Usaha dalam koordinasi ada 3 yaitu: kerja sama, hubungan kemanusiaan yang baik dan komunikasi.
- 3) Motivasi, daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi.
- 4) Mengarahkan, memberikan arah tujuan dalam melakukan aktivitas.

### **B. Konsep pelayanan publik**

#### **1. Pengertian pelayanan publik**

Menurut uu no. 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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.

---

<sup>41</sup> Rusli Syarif, *Produktivitas*, (Jakarta: Angkasa, 1991), hal, 12.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

## **2. Tujuan pelayanan publik**

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidakpastian untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks, sementara itu, tatanan masyarakat baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi investasi, dan perdagangan.

Sehingga pelayanan publik memiliki tujuan yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25/2003. Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Susilo Bambang Yudhoyono, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*, (Jakarta: Presiden Indonesia, 2009), Pasal 3 Ayat, Hlm. 6

- 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 umum pemerintahan, dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

### **3. Penyelenggaraan pelayanan publik**

Penyelenggara pelayanan setiap institusi penyelenggara negara, korposi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4 uu no. 25/2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 5 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011) Hlm. 27



Masyarakat berharap bahwa pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran, pengelolaan anggaran secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pada dasarnya terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:<sup>44</sup>

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Dan masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai seorang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat merupakan objek dari pelayanan publik.

---

<sup>44</sup> Atep Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta : Elex Media Komputindo. 2004), Hlm. 11.

#### 4. Prinsip pelayanan publik

Sesuai dengan keppres no. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: <sup>45</sup>

- a) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit dan mudah dipahami
- b) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam beberapa hal yakni sebagai berikut:
  - (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - (2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - (3) Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung jawab; pimpinan yang ditunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik

---

<sup>45</sup> Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), Hlm. 84-85

- g) Kelengkapan sarana dan prasarana artinya dalam pelayanan publik kelengkapan sarana dan prasarana sangatlah mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta keikhlasan dalam memberikan pelayanan
- j) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

#### **5. Asas pelayanan publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa asas pelayanan publik, asas pelayanan publik tersebut sesuai dengan Kep. Menpan No. 63/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas sebagai berikut:<sup>46</sup>

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas

---

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm. 92-92

- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing

Sedangkan menurut pasal 4 No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:<sup>47</sup>

- 1) Kepentingan umum maksudnya pemberian layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi/golongan
- 2) Kepastian hukum maksudnya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- 3) Kesamaan hak maksudnya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 4) Keseimbangan maksudnya hak dan kewajiban pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan
- 5) Keprofesionalan maksudnya pelaksana pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

---

7. <sup>47</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik* Pasal 4 Ayat 1-12, Hlm. 6-

- 6) Partisipatif maksudnya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif maksudnya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- 8) Keterbukaan maksudnya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan publik yang diinginkan
- 9) Akuntabilitas maksudnya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan maksudnya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- 11) Ketepatan waktu maksudnya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan maksudnya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## **6. Hakikat pelayanan publik**

Sesuai dengan kep. Menpan no. 63/2004 adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah

sebagai abdi masyarakat.<sup>48</sup> membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam membangun hubungan erat dengan masyarakatnya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meniptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap pelayanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai pelayanan yang telah diterima, hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>49</sup>

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya negara republik indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mernerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.<sup>50</sup>

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan. Untuk itu diperlukan konsepsi pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan di dalam undang-undang 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu faktor berhasilnya pelayanan publik adalah sumber daya manusianya yang dalam hal ini adalah petugas, pegawai dan pejabat baik pusat, daerah, dimana

---

<sup>48</sup> *Op., Cit* , hlm. 92

<sup>49</sup> Rosidin, *Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan Di Jawa Tengah*, (Jawa Tengah: Balai Penelitian Dan Pengembangan Agama Semarang, 2016), Hlm. 258 Di Akses Dari Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam Dan Kemanusiaan, Di Akses Pada Tanggal 17 Juli 2018 Di Doi.18326/Ijtihad.V16i2.257-280.

<sup>50</sup> Undang-Undang Dasar 1945

sumber daya manusia merupakan suatu aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup dan perkembangan organisasi. Sumber daya manusia berguna dalam penguasaan teknologi, menggunakan modal, mengatur dana, dan menghasilkan produk yang berkualitas. Seberapa canggih teknologi yang dimanfaatkan oleh organisasi dalam menjalankan pekerjaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya

Dan menurut pasal 34 uu no. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:<sup>51</sup>

- a) Adil dan tidak diskriminatif
- b) Cermat
- c) Santun dan ramah
- d) Tegas, andal. Dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e) Profesional
- f) Tidak mempersulit
- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritasinstitusi penyelenggara
- i) Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

---

<sup>51</sup> *Op., Cit.* Hlm. 27

- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/kewenangan yang dimiliki
- n) Sesuai dengan kepantasan
- o) Tidak menyimpang dari prosedur

#### **7. Standar pelayanan publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagaimana adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara.<sup>52</sup>

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan

---

<sup>52</sup>*Ibid*, Hlm. 28



kebutuhan dan kondisional lingkungan. Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri pan no. 63/kep/m.pan/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>53</sup>

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Prodek pelayanan
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi petugas pelayanan

#### **8. Ruang lingkup pelayanan publik**

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Uu No. 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang, jasa publik, dan administratif yang di atur dalam peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Kep. Menpan No. 63/2004 jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:<sup>54</sup>

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh ktp, akta pernikahan, akta ikrar wakaf, akta kelahiran, stnk, imb, dan lain sebagainya.

---

<sup>53</sup>*Ibid*, Hlm. 28

<sup>54</sup>*Ibid*, hlm. 93

- b. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telpon dan lain sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di perlukan publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### 9. Jenis pelayanan publik di kua

Jenis pelayanan publik yang ada di kua menurut junaidi adalah sebagai berikut:<sup>55</sup>

- a) Pelayanan di bidang kepenghuluan seperti nikah dan rujuk bagi yang beragama islam
- b) Pelayanan di bidang pengembangan keluarga sakinah
- c) Pelayanan di bidang perwakafan
- d) Pelayanan di bidang perhajian
- e) Pelayanan di bidang penentuan arah kiblat dan penetapan awal hijriyah
- f) Pelayanan di bidang kemasjidan
- g) Pelayanan di bidang produk halal dan kemitraan umat islam
- h) Memberikan pelayanan, bimbingan, dan prakarsa terhadap *ukhuwah islamiyah*
- i) Dan lain-lain

---

<sup>55</sup> WawanCara Dengan Bapak Junaidi, Pegawai KUA Kecamatan Kemuning, Pada Tanggal 18 Juli 2018

## 10. Dimensi pelayanan publik

Dimensi dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

- a) *Tangibles* dimana dimensi ini berkaitan dengan kemoderenana peralatan yang di gunakan berupa kondisi fisik perkantoran, ruang tunggu dan lain sebagainya.
- b) *Reliability* dimana dimensi ini berkaitan dengan menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang di janjikan, penanganan keluhan konsumen atau masyarakat berupa kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terperaya.
- c) *Responsiveness* dimana dimensi ini berkaitan dengan pemberian layanan dengan cepat dan ketersediaan petugas memberi bantuan serta petugas tidak merasa sibuk untuk melayani konsumen atau masyarakat.
- d) *Assurance* dimana dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas kepada konsumen atau masyarakat.
- e) *Empathy* dimana dimensi ini berkaitan dengan sikap tegastapi penuh perhatian

## 11. Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik

### a. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik

Faktor pendukung mengenai peningkatan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan pencatatan nikah adalah sebagai berikut :<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Rita Nur Febrianti, Skripsi: *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dalam Pelayanan Publik di Balai Agung Kabupaten Musi Banyuasin*, (Palembang: Stisipol Candradimuka, 2013), hlm. 27-28.

1) Faktor hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Faktor aparatur pemerintah

aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam praktek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

3) Faktor sarana

penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi

---

<sup>57</sup> Ridwan dan Sodik Sudrajat, hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik, (Bandung: Nuansa 2009), Hlm. 22

dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

#### 4) Faktor masyarakat

pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai penenerima layanan dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum.

#### 5) Faktor kebudayaan

merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektivitasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat disetiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak.

## **b. Faktor penghambat dari pelayanan publik**

Faktor penghambat dari pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.<sup>58</sup>
- 2) Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.<sup>59</sup>
- 3) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>60</sup>
- 4) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.<sup>61</sup>
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.<sup>62</sup>
- 7) Lingkungan fisik kantor dan lingkungan sekitar kantor yang kurang nyaman

## **C . Konsep Pencatatan Nikah**

### **1. Pengertian Nikah**

Menurut bahasa nikah berarti penyatuan. selanjutnya, menurut As-Subki “nikah adalah akad yang memberi faedah untuk melakukan mut’ah secara sengaja” artinya

---

<sup>58</sup> Kurniawan agung, transformasi pelayanan publik, (yogyakarta: pembaruan, 2005), Hlm. 24

<sup>59</sup> *Ibid*, Hlm. 24

<sup>60</sup> Moenir, HAS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Hlm. 40

<sup>61</sup> *Ibid*, Hlm. 40

<sup>62</sup> *Ibid*, Hlm. 40

kehalalan seorang laki-laki beristimoo' seorang wanita selama tidak ada faktor yang menghalangi sahnya pernikahan tersebut secara syar'i.<sup>63</sup>

Dari dua pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa pernikahan adalah penyatuan dua orang insan antara laki-laki dan wanita yang sah dalam Agama Maupun Aturan Negara.

## **2. Pencatatan Nikah**

Pencatatan perkawinan adalah sesuatu yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai mencatat pada saat akan melangsungkan akad perkawinan antara calon suami dan istri.

Sedangkan menurut kharlie pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hukum, sehingga secara islami tujuan perkawinan akan terwujud pula.

## **3. Proses pencatatan Nikah**

Proses pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah dan akad nikah dan pencatatanya.

### **a. Pemberitahuan Kehendak Nikah**

Dalam pasal 3 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditetapkan, bahwa setiap orang yang akan

---

<sup>63</sup> Ali Yusuf As-Subki, *Fiqih Keluarga (Pedoman Dalam Berkeluarga)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), Hlm. 39

melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya kepada pegawai pencatat di tempat perkawinan akan dilangsungkan.

Pemberitahuan tersebut dalam pasal 3 ayat (2) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan ditentukan paling lambat 10 hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan. Namun, ada pengecualiannya terhadap jangka waktu tersebut karena satu alasan yang penting diberikan oleh camat (atas nama) Bupati Kepala Daerah.<sup>64</sup>

#### **b. Pemeriksaan Nikah**

Setelah adanya pemberitahuan akan adanya perkawinan, prosedur selanjutnya diadakan pemeriksaan yang dilakukan pegawai pencatat nikah. Sesuai pasal 6 ayat (1) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pegawai pencatat meneliti apakah syarat-syarat perkawinan telah dipenuhi dan apakah tidak terdapat halangan baik menurut hukum munakahat ataupun menurut perundang-undangan yang berlaku. Syarat-syarat perkawinan seperti yang telah diuraikan di atas mengenai persetujuan calon mempelai, umur, izin orang tua dan seterusnya, inilah yang pertama kali diperiksa pejabat tersebut.<sup>65</sup>

#### **c. Pengumuman Kehendak Nikah**

Setelah dipenuhi tata cara dan syarat-syarat pemberitahuan serta tidak ada halangan perkawinan, maka tahap berikutnya adalah pegawai pencatat perkawinan menyelenggarakan pengumuman. Berdasarkan pasal 8 PP No. 9 tahun 1975 tentang

---

<sup>64</sup>Departemen Agama, *Pedoman Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia*, Hlm. 6

<sup>65</sup> *Ibid*, Hlm. 6



pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pengumuman tentang adanya kehendak melangsungkan perkawinan.

Pegawai pencatat menempelkan surat pengumuman dalam bentuk yang telah ditetapkan pada kantor-kantor pencatatan perkawinan yang daerah hukumnya meliputi wilayah tempat dilangsungkannya perkawinan dan tempat kediaman masing-masing calon mempelai. Pengumuman yang ditandatangani oleh pegawai pencatat selain membuat hal ihwal yang akan melangsungkan perkawinan juga memuat kapan dan di mana perkawinan itu akan dilangsungkan.<sup>66</sup>

#### **d. Akad Nikah Dan Pencatatannya**

Akad nikah dilangsungkan di bawah pengawasan dihadapan PPN (Pegawai Pencatat Nikah). Setelah akad nikah dilangsungkan, pernikahan tersebut dicatat dalam akta nikah. Jika nikah dilangsungkan di luar balai nikah, pernikahan tersebut dicatat pada halaman 4 model NB dan ditanda tangani oleh suami, isteri, wali nikah dan saksi-saksi serta Pegawai Pencatat Nikah yang mengawasinya. Kemudian segera dicatat dalam akta nikah dan ditandatangani hanya oleh Pegawai Pencatat Nikah atau wakil Pegawai Pencatat Nikah.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> *Ibid*, Hlm. 6

<sup>67</sup> *Ibid*, Hlm. 6

### **BAB III**

## **PROFIL KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG**

#### **A. Sejarah KUA Kemuning**

kantor urusan agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis urusan agama islam pada kementerian agama tingkat kabupaten atau kota yang berkedudukan di kecamatan, di dalam melaksanakan tugasnya senantiasa berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kantor urusan agama adalah instansi terkecil kementerian agama yang ada di tingkat kecamatan. Kua bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan.

Jauh sebelum bangsa indonesia mendeklarasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 agustus 1945, bangsa indonesia sudah mempunyai lembaga kepenghuluan yaitu semenjak berdirinya kesultanan mataram. Pada saat itu kesultanan mataram telah mengangkat seseorang yang diberi tugas dan wewenang khusus di bidang kepenghuluan. Pada masa pamerintahan kolonial belanda, lembaga kepenghuluan sebagai lembaga swasta yang diatur dalam suatu ordonansi, yaitu huwelijk ordonatie s. 1929 no. 348 jo s. 1931 no.467, vorstenladsche huwelijk ordoatie s. 1933 no. 98 dan huwelijks ordoatie buetengewesten s. 1932 no. 482. Untuk daerah vortenlanden dan seberang diatur dengan ordonansi tersendiri. Lembaga tersebut dibawah pengawasan bupati dan penghasilan karyawanya diperoleh dari hasil biaya nikah, talak dan rujuk yang dihimpun dalam kas masjid.

Kemudian pada masa pemerintahan penduduk jepang, tepatnya pada tahun 1943 pemerintah jepang di indonesia mendirikan kantor shumubu (KUA) di jakarta. Pada waktu itu yang ditunjuk sebagai kepala shumubu untuk wilayah jawa dan madura adalah kh. Hasim asy'ari pendiri pondok pesantren tebuireng jombang dan pendiri jam'iyah nahdlatul ulama. Sedangkan untuk pelaksanaan tugasnya, kh. Hasim asy'ari menyerahkan kepada puteranya k. Wahid hasyim sampai akhir pendudukan jepang pada bulan agustus 1945.

Setelah merdeka, menteri agama h. M. Rasjidi mengeluarkan maklumat no. 2, tanggal 23 april 1946 yang isi maklumat tersebut mendukung semua lembaga keagamaan dan ditempatkan kedalam kementerian agama. Departemen agama adalah departemen perjuangan. Kelahirannya tidak dapat dipisahkan dengan dinamika perjuangan bangsa. Pada saat bangsa ini berjuang mempertahankan kemerdekaan yang baru saja diproklamirkan, maka lahirlah kementerian agama. Pembentukan kementerian agama tersebut selain untuk menjalankan

tugasnya sebagai penanggungjawab realisasi pembukaan uud 1945 dan pelaksanaan pasal 29 uud 1945, juga sebagai pengukuhan dan peningkatan status shumubu ( kantor urusan agama tingkat pusat ) pada masa penjajahan jepang. Berdirinya kementerian agama disahkan berdasarkan penetapan pemerintah nomor : i/sd tanggal 3 januari 1946 bertepatan dengan 2 muharram 1364 h. Menteri agama pertama adalah h.m. rasyidi, ba.

Sejak itu dimulailah penataan struktur di lingkungan kementerian agama. Pada tahap ini, menteri agama h.m. rasyidi mengambil alih beberapa tugas untuk dimasukkan dalam lingkungan departemen agama. Tugas pokok departemen agama waktu itu ditetapkan berdasarkan penetapan pemerintah nomor : 5/sd tanggal 25 maret 1946 dan maklumat pemerintah nomor 2 tanggal 24 april 1946 yang menyatakan bahwa tugas pokok kementerian agama adalah : menampung urusan mahkamah islam tinggi yang sebelumnya menjadi wewenang departemen kehakiman dan menampung tugas dan hak mengangkat penghulu landraat, penghulu anggota pengadilan agama, serta penghulu masjid dan para pegawainya yang sebelumnya menjadi wewenang dan hak presiden dan bupati.

Disamping pengalihan tugas di atas, menteri agama mengeluarkan maklumat menteri agama nomor 2 tanggal 23 april 1946 yang menyatakan, bahwa: pertama, instansi yang mengurus persoalan keagamaan di daerah atau shumuka (tingkat karesidenan) yang di masa pendudukan jepang termasuk dalam kekuasaan residen menjadi djawatan agama daerah yang berada di bawah wewenang kementerian agama. Kedua, pengangkatan penghulu landraat (penghulu pada pengadilan agama) ketua dan anggota raad (pengadilan) agama yang menjadi hak residen dialihkan menjadi hak kementerian agama. Ketiga, pengangkatan penghulu masjid yang berada dibawah wewenang bupati dialihkan menjadi wewenang kementerian agama. Sebelum maklumat menteri agama dilaksanakan secara efektif, kelembagaan pengurusan agama di daerah berjalan sesuai dengan keadaan dan kebutuhan.

Sejak jaman penjajahan, perangkat organisasi kelembagaan yang mengurus agama yang telah tersebar ke seluruh plosok tanah air, hingga tingkat kecamatan bahkan sampai desa. Perangkat ini bekerja sebagai tenaga sukarelawan (buka pegawai negeri). Pejabat yang melayani umat islam, khususnya yang berkaitan dengan nikah, talak, rujuk, kemasjidan/perwakafan, ditingkat kabupaten dijabat oleh penghulu, ditingkat kawedanan dan kecamatan dijabat oleh naib penghulu.

Selanjutnya ditetapkan peraturan menteri agama nomor 188 5/k.i tahun 1946 tanggal 20 nopember 1946 tentang susunan kementerian agama. Pada tahap awal struktur organisasi departemen agama sangat sederhana yakni hanya berada di tingkat pusat yang berdiri dari 8 bagian yaitu: bagian a (sekertariat); bagian b (kepenghuluan); bagian c (pendidikan agama); bagian d (penerangan agama); bagian e (masehi kristen); bagian f (masehi katolik); bagian g (pegawai); bagian h (keuangan/perbendaharaan).

Pada tahun 1947, setelah diberlakukan undang-undang nomor 22 tahun 1946 tentang pencatatan, nikah, talak, dan rujuk, jabatan kepenghuluan dan kemasjidan diangkat menjadi pegawai negeri. Pejabat raad agama, yang semula terangkap fungsinya oleh penghulu, setelah diberlakukannya undang-undang tersebut diangkat tersendiri oleh kementerian agama. Petugas yang mengurus agama di desa, khususnya dalam hal pernikahan dan kematian (yang di wilayah jawa bisa disebut dengan modin) diterbitkan dan diatur tersendiri melalui maklumat bersama nomor 3 tahun 1947, tertanggal 30 april, yang ditandatangani menteri dalam negeri mr. Moh. Roem dan menteri agama kh. R. Fathurrahman kafrawi. Melalui maklumat tersebut para modin memiliki hak dan kewajiban berkenaan dengan peraturan masalah keagamaan di desa, yang kedudukannya setaraf dengan pamong di tingkat pemerintah desa. Sebagaimana pamong yang lain mereka di beri imbalan jasa berupa hak menggarap (mengelola) tanah bengkok milik desa.

Sejak awal berdirinya departemen agama hingga tahun 1950-an, stabilitas politik belum dapat berjalan dengan baik. Pihak belanda dan sekutu tidak rela indonesia merdeka. Dua kali aksi militer dilancarkan: pertama, tanggal 21 juli 1947 dan kedua tanggal 19 desember 1948. Kabinet yang dibentuk pemerintah republik indonesia rata-rata berumur pendek, karena silih bergantinya kabinet sistem parlementer.

Dalam situasi perang (karena aksi militer), penataan kantor agama di daerah jelas terganggu. Di berbagai daerah, kantor agama berpindah pindah, dari daerah yang di duduki belanda ke daerah yang secara de facto masih dikuasai oleh pemerintah republik indonesia. Saat itu pemerintah agama menginstruksikan bahwa dalam menghadapi perang melawan kolonial belanda, setiap aparat kementerian agama diharuskan turut serta berjuang mempertahankan negara republik indonesia. Karena alasan itu pula, selama terjadi peperangan tersebut, pengiriman jama'ah haji sempat dihentikan. Struktur kantor agama (1949) diatas terus berlangsung hingga terjadi penyempurnaan struktur berdasarkan pp nomor 33 tahun 1949 dan pp nomor 8 tahun 1950 tentang susunan organisasi kementerian agama.

Sejak itu struktur departemen agama mengalami perubahan sebagai berikut: a. Tingkat pusat dengan susunan organisasi sebagai berikut: 1) menteri agama; 2) secretariat jenderal yang terdiri dari: bagian sekretariat; bagian kepenghuluan; bagian pendidikan; bagian keuangan/perbendaharaan; b. Tingkat daerah dengan susunan organisasi sebagai berikut: 1) kantor agama provinsi; 2) kantor agamakabupaten; 3) kantor kepenghuluan kawedanan; 4) kantor kenaikan kecamatan. Berdirinya departemen agama republik indonesia, tepatnya padatanggal 3 januari 1946. Yang tertuang dalam penetapan pemerintah no. 1/sdtahun 1946 tentang pembentukan kementerian agama, dengan tujuan pembangunan nasional yang merupakan pengamalan sila ketuhanan yang maha esa.

Berdirinya departemen agama republik indonesia, tepatnya pada tanggal 3 januari 1946. Yang tertuang dalam penetapan pemerintah no. 1/sdtahun 1946 tentang pembentukan kementerian agama, dengan tujuan pembangunan nasional yang merupakan pengamalan sila ketuhanan yangmaha esa. Dengan demikian, agama dapat menjadi landasan moral dan etika bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dengan pemahaman dan pengamalan agama secara benar diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat indonesia yang religius, mandiri, berkualitas sehat jasmani rohani serta tercukupi kebutuhan material dan spiritualnya. Guna mewujudkan maksud tersebut, maka di daerah dibentuk suatu kantor agama.

Untuk di jawa timur sejak tahun 1948 hingga 1951, dibentuk kantor agama provinsi, kantor agama daerah (tingkat karesidenan) dan Kantor Kepenghuluan (Tingkat Kabupaten) yang merupakan perpanjangan tangan dari kementerian agama pusat bagian b, yaitu: bidang kepenghuluan, kemasjidan, wakaf dan pengadilan agama. Dalam perkembangan selanjutnya dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama (Kma) Nomor 517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka kantor urusan agama (kua) berkedudukan di wilayah kecamatan dan bertanggung jawab kepada kepala kantor departemen agama kabupaten/kota yang dikoordinasi oleh kepala seksi urusan agama islam/bimas dan kelembagaan agama islam dan dipimpin oleh seorang kepala, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas kantor departemen agama kabupaten/kota di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Dengan demikian, eksistensi kua kecamatan sebagai institusi pemerintah dapat diakui keberadaannya, karena memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan bagian dari struktur pemerintahan di tingkat kecamatan.<sup>68</sup>

Salah satu kantor urusan agama yang dimaksud di atas adalah Kantor urusan agama kecamatan kemuning dimana kantor KUA ini merupakan salah satu kantor kua yang keberadaannya di tengah-tengah perkotaan tepatnya di tengah-tengah kota palembang, dalam wilayah kerjanya berhadapan langsung dengan masyarakat yang heterogen baik dari segi sosial, ekonomi maupun keyakinan dalam menganut agama. Sebagai abdi atau pelayan masyarakat barang tentu banyak pekerjaan yang harus di kerjakan bersama-sama dengan lintas instansi pemerintah lainnya yang berada dalam lingkup wilayah kecamatan kemuning kota palembang.

kecamatan kemuning adalah salah satu dari 14 kecamatan yang ada di kota palembang. Kantor urusan agama (kua) kemuning berdiri pada tahun 2001 yang merupakan kua memekaran atau pengembangan dari kua kecamatan ilir timur 1. Kon wilayahnya ukup strategis karenan berada di tengah kota dengan sebagian besar penduduknya beragama islam.

---

<sup>68</sup>Alamin, Nuril, Sejarah berdirinya KUA dan Kemenag, [Http://e-kinerja.Com/artikel.php?id=326](http://e-kinerja.Com/artikel.php?id=326), Diakses pada tanggal 11 Agustus 2018.

KUA Kecamatan Kemuning Beralamat Di Komplek Sintraman Jaya Rt. 33 Kelurahan 20 Ilir D.II Pasar Sekip Ujung terletak di daerah yang sangat strategis, posisi gedung kantor terletak dekat dengan perlintasan Jl. Basuki Rahmat sebagai jalan utama sehingga mudah di jangkau oleh kendaraan umum seperti bis dan angkutan dan lain sebagainya.

Sebelah utara KUA Kecamatan kemuning berbatasan langsung dengan Kecamatan Ilir Barat 1, sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kecamatan Kalidoni, sebelah barat berbatasan langsung dengan Kecamatan Sukarami, dan sebelah timur berbatasan langsung dengan Kecamatan Ilir Timur 1.<sup>69</sup>

## **B. Visi, Misi, dan Moto**

### **1. Visi KUA Kecamatan Kemuning**

Visi dari KUA Kecamatan kemuning Palembang adalah sebagai berikut:

**“Terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan partisipatif”<sup>70</sup>**

### **2. Misi**

Misi KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>71</sup>

- 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) Meningkatnya kualitas pelayanan dan bimbingan manasik haji

---

<sup>69</sup> Alamin, Nuril, Sejarah berdirinya KUA dan Kemenag, [Http://e-kinerja.Com/artikel.php?id=326](http://e-kinerja.Com/artikel.php?id=326), Diakses pada tanggal 11 Agustus 2018.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Junaidi Penghulu KUA Kemuning Pada Tanggal 13 Agustus 2018

<sup>71</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada Tanggal 10 Agustus 2018

### **3. Moto**

Moto KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>72</sup>

**“Pelayananku adalah ibadahku”**

## **C. Tugas dan Fungsi KUA Kecamatan Kemuning**

### **1. Tugas KUA Kecamatan Kemuning**

Tugas KUA Kecamatan kemuning sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 517 tahun 2001 yakni melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota Palembang di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan.

### **2. Fungsi KUA Kecamatan Kemuning**

Fungsi KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>73</sup>

- a) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi
- b) Menyelenggarakan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan
- c) Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, dan ibadah sosial, kependudukan, dan pengembangan keluarga sakinah, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>72</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada Tanggal 13 Agustus 2018

<sup>73</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada Tanggal 10 Agustus 2018

#### **D. Program Strategik KUA Kecamatan Kemuning**

Program strategik KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>74</sup>

##### **1. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kepenghuluan**

Program ini menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah dengan meningkatkan profesionalisme petugas (peningkatan mutu SDM). Diharapkan ke depan akan terciptanyasuasana lingkungan kerjayang harmonis dengan meningkatnya mutu pelayanan sekaligus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berurusan dengan KUA beserta jajarannya.

##### **2. Mengupayakan peningkatan kualitas kerja pegawai**

Misi ini penting seiring dengan peraturan pemerintah tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil/PP 53. Diharapkan kedepan akan tercipta suasana kerja yang kondusif, sehingga dapat mendukung kelancaran aktivitas kerja dan pelayanan masyarakat seara proporsional dan lingkungan kerja yang nyaman.

##### **3. Mengupayakan terwujudnya keluarga sakinah**

Misi program ini bertujuan meningkatkan kualitas pengembangan, pembinaan, bimbingan dan pelayanan di bidang pernikahan dan keluarga sakinah. Diharapkan dapat meningkatnya kualitas keder motivator kelurahan, meningkatnya keluarga sakinah dan meningkatnya kualitas penasehatan calon pengatin.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup>Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang Pada Tanggal 13 Agustus 2018

<sup>75</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada Tanggal 13 Agustus 2018



#### **4. Meningkatkan kualitas peran tempat ibadah**

Misi program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengurus masjid yang ada dalam wilayah kecamatan kemuning sehingga diharapkan akan lebih meningkatkan fungsi masjid disamping sebagai sarana ibadah juga dapat berfungsi sebagai tempat pelaksanaan kegiatan sosial umat.

#### **5. Meningkatkan kualitas peran dan fungsi BAZ Kecamatan**

Misi ini bertujuan meningkatkan kualitas Badan Amil Zakat yang ada di wilayah kecamatan kemuning yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas peran serta fungsi BAZ yang selama ini sudah cukup mendapat perhatian dari pemerintah.

### **E. Program Umum KUA Kecamatan Kemuning**

#### **1. Kepegawaian**

Pegawai KUA Kecamatan Kemuning merupakan bagian dari kantor yang mengatur mekanisme dalam organisasi kerja dalam rangka memacu volume dan kualitas kerja yang efisien. Adapun program kerja yang berkenaan dengan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- a) Pembinaan karyawan dan penerapan disiplin kerja
- b) Pembinaan kualitas pegawai agar lebih profesional
- c) Meningkatkan kesejahteraan pegawai

#### **2. Keuangan**

Program kerja kantor urusan agama kemuning yang berkaitan dengan keuangan adalah sebagai berikut:

- a) Menerima, menyimpan, dan menyetorkan keuangan peristiwa nikah ke kas Negara
- b) Membukukan kas tabelaris biaya Nikah dan Rujuk
- c) Membuat buku kas dana bantuan operasional
- d) Membuat buku kas umum

### **3. Ketatausahaan**

Tata usaha adalah kegiatan menghimpun, mengadakan, mencatat, meng Gandakan, menyimpan serta mengirim berbagai data informasi yang berguna untuk mewujudkan tugas pokok oeganisasi. Program kerja ketatausahaan di KUA Berdasarkan pada Keputusan Menteri Agama (KMA).

Program Kerja KUA Kecamatan Kemuning mengacu pada KMA No. 7 tahun 1983 tentang persuratan di lingkungan Depaertemen Agama, KMA No. 17 tahun 1979 tentang kode indeks di lingkungan Departemen Agama Pusat atau Daerah, dan yang terakhir KMA No. 81 1984 tentang penetapan sitem kearsipan (arsip dinamis) di lingkungan Departemen Agama, berdasarkan tiga Keputusan Menteri Agama tersebut maka KUA kecamatan Kemuning merenanakan program kerja sebagai berikut:<sup>76</sup>

- a) Menerima dan mengagendakan surat masuk dan surat keluar serta mengarsipkannya
- b) Membuat inventaris barang milik KUA
- c) Membuat laporan bulanan

---

<sup>76</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

d) Membuat statistik KUA Kecamatan Kemuning

## **F. Program Kerja Kepenghuluan, Kemasjidan, dan Zawaibsos (Zakat, Wakaf dan Ibadah Sosial)**

### **1. Kepenghuluan**

Penghulu adalah PNS yang bertugas sebagai pegawai pencatat nikah yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, hak secara penuh oleh Menag atau pegawai yang di tunjuk untuk melakukan pengawasan nikah atau rujuk berdasarkan agama islam.

Program kerja kepenghuluan di Kantor KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>77</sup>

- a) Mengadakan pembinaan dan pelayanan nikah dan rujuk
- b) Mencatat dan mengatur pencatatan nikah dan rujuk
- c) Mengatur jadwal pelayanan nikah dan rujuk

### **2. Kemasjidan**

Program kemasjidan yang ada di KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:<sup>78</sup>

- a) Program Pembinaan administrasi terdiri dari:
  - (1) Menata sistem pendataan dan kearsipan masjid
  - (2) Membuat register masjid dan mushola

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Syafarudin Bina RS Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada tanggal 14 Agustus 2018

<sup>78</sup> Wawancara dengan Syafarudin Bina RS Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada tanggal 14 Agustus 2018

- b) Program pelayanan kemasjidan terdiri atas:
  - (1) Memberikan rekomendasi kepada masjid yang meminta bantuan
  - (2) Menyelesaikan kasus-kasus tempat ibadah, pengawasan dan bimbingan
  - (3) Menentukan arah kiblat pada masjid dan mushola
- c) Program bimbingan kemasjidan terdiri atas:<sup>79</sup>
  - (1) Memberikan bimbingan tentang ibadah kepada pengurus masjid dan mushola
  - (2) Monitoring dan mengadakan pengawasan masjid
  - (3) Memberikan bimbingan tentang persyaratan serta proses terhadap pengurusan pembangunan masjid

### **3. Zawaibsos**

Program kerja bagian zakat, wakaf dan ibadah sosial yang ada di KUA Keamatan Kemuning Palembang adalah sebagai berikut:<sup>80</sup>

- a) Memberikan penyuluhan tentang penataan perwakafan
- b) Mengintensifkan dan inventarisasi tanah atau wakaf dan wewenang serta hak-hak wakaf.

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Syafarudin Bina RS Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada tanggal 14 Agustus 2018

<sup>80</sup> Wawancara dengan Syafarudin Bina RS Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada tanggal 14 Agustus 2018

### G. Program Semi Badan Resmi (BP-4)

Badan semi resmi (badan pembinaan penasehatan pelestarian perkawinan (BP-4) merupakan suatu badan resmi pada kantor Kantor Urusan Agama yang secara *ex officio* dijabat oleh kepala kantor urusan agama kecamatan yang bertugas:<sup>81</sup>

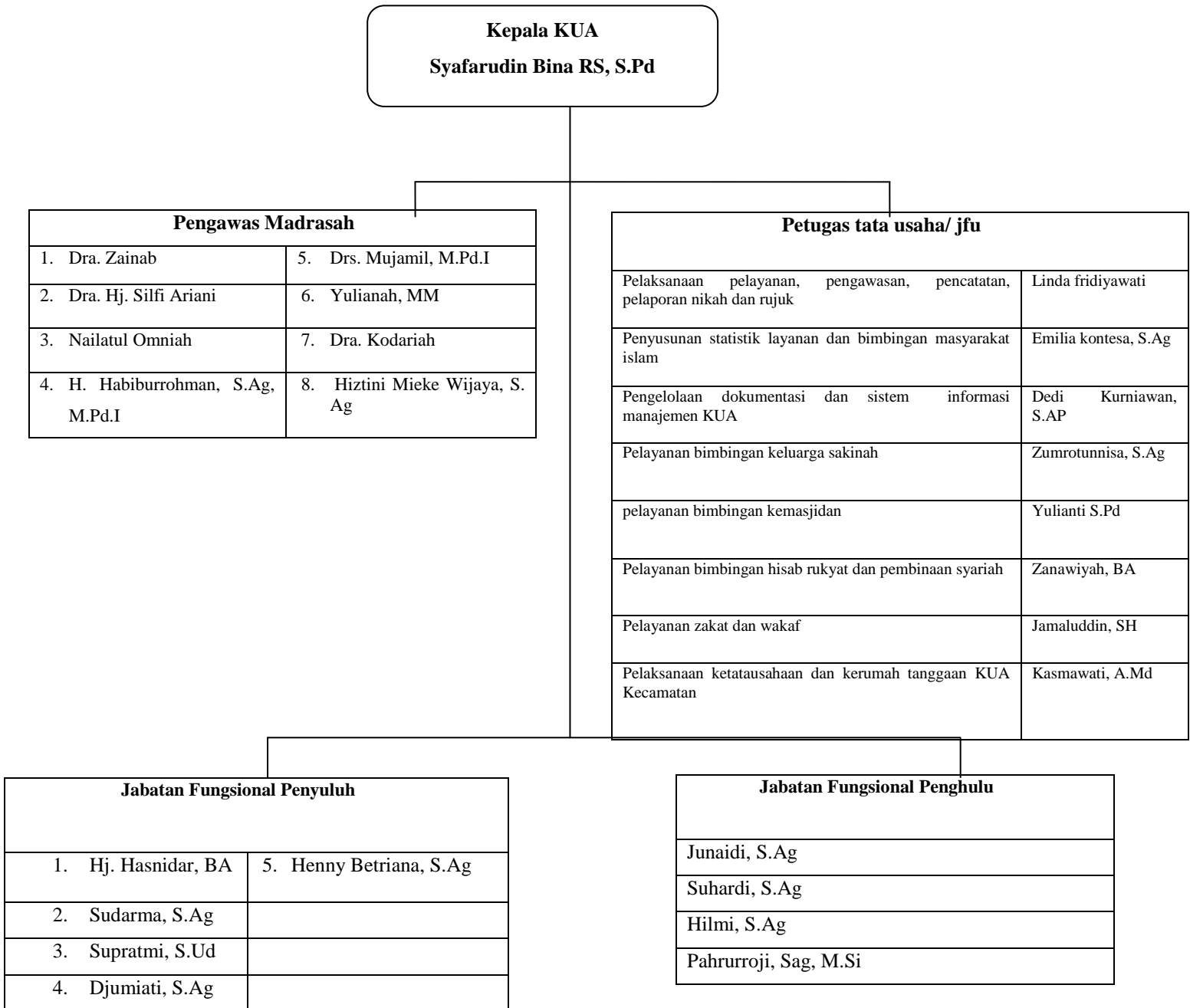
1. Meberiakan bimbingan perkawinan dan penyuluhan tentang undang-undang perkawinan melalui konsultasi baik kepada para calon pengantin atau Catin yang akan menikah dan juga kepada masyarakat khususnya sebagai klien dari BP-4 yang tengah mengalami konflik dalam kehidupan rumah tangganya
2. Mengusahakan peningkatan kesejahteraan keluarga

---

<sup>81</sup>Wawancara dengan Syafarudin Bina RS Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang pada tanggal 14 Agustus 2018

## H. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kemuning

Struktur Organisasi yang ada di KUA Kecamatan adalah sebagai berikut.<sup>82</sup>



<sup>82</sup> Dokumentasi di KUA Kecamatan Kemuning Palembang Pada Tanggal 14 Agustus 2018

## **I. Analisis jabatan di KUA Kecamatan Kemuning**

### **a. Kepala KUA**

Analisis jabatan kepala KUA Kecamatan kemuning memiliki tugas pokok yakni melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota Palembang di bidang Urusan Agama Islam di Wilayah Kecamatan seperti: kepenghuluan, keluarga sakinah, pencatatan nikah, nikah dan rujuk, kemasjidan, statistik dan dokumentasi, dan administrasi.

Sedangkan fungsi jabatan kepala KUA adalah melakukan kegiatan manajemen urusan agama islam kecamatan dan melakukan pengembangan Sistem Manajemen Urusan Agama Islam Di Kecamatan. Tujuan dari jabatan ini adalah terlaksananya visi dan misi Kantor Urusan Agama Kecamatan dan terciptanya pelayanan yang prima.<sup>83</sup>

Berikut ini adalah uraian tugas pokok Kepala KUA Kecamatan Kemuning yakni:<sup>84</sup>

- 1) Melaksanakan tugas manajerial
- 2) Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas di lingkungan KUA Kecamatan
- 3) Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan
- 4) Melakukan pelayanan dan bimbingan teknis di bidang Urusan Agama Islam
- 5) Melaksanakan pemeriksaan nikah

---

<sup>83</sup>Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

<sup>84</sup>Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

- 6) Melakukan tugas pelaksanaan nikah
- 7) Melaksanakan tugas pencatatan nikah
- 8) Penerimaan laporan permohonan pendaftaran wakaf (PPIW)
- 9) Pembuatan Akta Ikrar Wakaf (PPIW)
- 10) Persiapan pelaksanaan suscatin
- 11) Melakukan kursus suscatin

**b. Penghulu**

Tugas pokok penghulu adalah melakukan pengawasan nikah dan rujuk menurut Agama Islam dan kegiatan kepenghuluan dimana semua itu berfungsi untuk melakukan kegiatan pengawasan nikah dan rujuk di kecamatan melakukan pengembangan sistem nikah dan rujuk di kecamatan.

Sehingga terwujudlah tujuan dari jabatan kepenghuluan mengenai terlaksananya kegiatan pengawasan nikah dan rujuk serta terwujudnya pengembangan sistem nikah dan rujuk di kecamatan.

Berikut ini adalah uraian tugas pokok dari penghulu:<sup>85</sup>

- 1) Perencanaan kegiatan kepenghuluan
- 2) Melaksanakan pendaftaran kehendak nikah
- 3) Pengawasan pencatatan nikah dan rujuk
- 4) Melaksanakan pemeriksaan pernikahan
- 5) Pengumuman kehendak nikah

---

<sup>85</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*



6) Pelaksanaan nikah

**c. Pengadministrasian nikah rujuk dan keluarga sakinah**

Tugas pokok dari jabatan ini adalah mengadministrasikan dana PNBPNikah dan rujuk, persiapan pelaksanaan suscatin, pelayanan bimbingan keluarga melalui BP-4.

Dan fungsi dari jabatan ini adalah melakukan kegiatan pengadministrasian dana PNBPNikah rujuk. Tujuan dari jabatan ini adalah telaksananya kegiatan pengadministrasian dana PNBPN dan terwujudnya pelayanan BP-4 yang prima. Berikut ini adalah uraian tugas pokok dari jabatan ini adalah sebagai berikut:<sup>86</sup>

- 1) Pengadministrasian dana BPNP
- 2) Persiapan pelaksanaan suscatin
- 3) Pelayanan bimbingan keluarga melalui BP-4

**d. Pengadministrasian zawaibsos**

Tugas pokok dari jabatan ini adalah mengadministrasikan akta ikrar wakaf, melaksanakan pengukuran tanah wakaf, penerbitan akta ikrar, wakaf, dan mengadministrasikan kegiatan kemasjidan. Dan fungsi dari jabtan ini adalah melakukan kegiatan pengadministrasian akta ikrar wakaf di kecamatan, melakukan pengembangan kegiatan kemasjidan di Kecamatan.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

<sup>87</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

Dan tujuan dari jabatan ini adalah terlaksananya kegiatan pengadministrasian wakaf dan terwujudnya pengembangan kegiatan kemasjidan. Uraian tugas pokok dari jabatan ini adalah sebagai berikut:<sup>88</sup>

- 1) Mengadministrasikan akta ikrar wakaf
- 2) Melaksanakan pengukuran tanah
- 3) Penerbitan akta ikrar wakaf
- 4) Mengadministrasikan kegiatan kemasjidan

**e. Penyuluh agama islam**

Tugas pokok dari jabatan penyuluh agama islam ini adalah identifikasi potensi wilayah atau kelompok sasaran potensi wilayah atau kelompok sasaran, penyusunan program kerja, melaksanakan bimbingan penyuluhan, pemantauan dan evaluasi program kerja, menyusun laporan pelaksanaan program kerja, pelayanan konsultasi, menyusun BP, kajian arah kebijaksanaan pengembangan BP, pengembangan BP.<sup>89</sup>

Fungsi dari jabatan ini adalah melakukan kegiatan penyuluhan di kecamatan dan melakukan pengembangan bimbingan agama islam di kecamatan. Berdasarkan hal-hal di atas dapat di rumuskan mengenai tujuan dari jabatan ini adalah terlaksananya kegiatan kepenyuluhan. Dibawah ini adalah uraian tugas pokok dari jabatan ini adalah sebagai berikut:<sup>90</sup>

- 1) Identifikasipotensi wilayah atau kelompok sasaran

---

<sup>88</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

<sup>89</sup>Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

<sup>90</sup>Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

- 2) Menyusun program kerja
- 3) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan
- 4) Pemantauan dan evaluasi program kerja
- 5) Menyusun laporan pelaksanaan program kerja
- 6) Pelayanan konsultasi
- 7) Menyusun pedoman BP
- 8) Kajian arah kebijaksanaan pengembangan BP
- 9) Pengembangan metode BP

**f. Pengadministrasian umum**

Tugas pokok dari jabatan ini adalah membuat pengumuman kehendak nikah, menerima surat masuk, membuat surat keterangan belum pernah menikah, membuat surat keterangan pernah menikah, menerima telpon, dan pengadministrasian kegiatan manasik haji.<sup>91</sup>

Fungsi dari jabatan ini adalah untuk melakukan kegiatan pengadministrasian umum di Kecamatan dan melakukan pengembangan pelayanan pengadministrasian data. Dan tujuan dari jabatan ini adalah terlaksananya kelengkapan data pernikahan dan terciptanya pelayanan yang prima. Uraian tugas pokok dari jabatan ini adalah sebagai berikut:<sup>92</sup>

- 1) Membuat pengumuman kehendak nikah

---

<sup>91</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang*. (Palembang: KUA Kemuning, 2013).

<sup>92</sup> Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang*. (Palembang: KUA Kemuning, 2013).

- 2) Menerima surat masuk
- 3) Membuat surat keluar
- 4) Pembuatan surat keterangan belum pernah menikah
- 5) Pembuatan surat keterangan pernah menikah
- 6) Menerima telpon

**g. Tenaga keamanan dan kebersihan**

Tugas pokok dari jabatan ini adalah mempersiapkan kebutuhan peralatan kerja, memelihara dan memperbaiki kerusakan alat-alat rumah tangga kantor, mengambil dan menyimpan surat/barang kiriman, menyiapkan bahan kerja dan peralatan kerja, dan menjaga keamanan dan ketertiban kantor. Fungsi dari jabatan ini adalah melakukan kegiatan keamanan dan ketertiban kantor dan melakukan kebersihan dan pemeliharaan dan perbaikan alat rumah tangga dan kantor.

Tujuan dari jabatan ini adalah terlaksananya kegiatan pengamanan dan ketertiban dan perbaikan alat rumah tangga dan kantor. Dan uraian dari tugas pokok jabatan ini adalah sebagai berikut:<sup>93</sup>

- 1) Mempersiapkan kebutuhan peralatan kerja
- 2) Memelihara dan memperbaiki kerusakan alat-alat rumah tangga dan kantor
- 3) Mengambil dan menyampaikan surat/ barang kiriman
- 4) Menyiapkan bahan dan peralatan kerja
- 5) Menjaga keamanan dan ketertiban kantor

---

<sup>93</sup>Meyanto, *profil KUA Kecamatan Kemuning Palembang. (Palembang:KUA Kemuning, 2013).*

## **BAB IV**

### **ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEMUNING**

Bab ini merupakan analisis peneliti sekaligus sebagai jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab pendahuluan, bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul, baik itu data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan. Peneliti lalu menganalisisnya dengan deskriptif kualitatif yakni menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan penelitian.

Untuk menganalisis permasalahan ini, penulis akan menghubungkan dengan hasil wawancara yang didapat di lapangan, yaitu di KUA Kecamatan Kemuning. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini yaitu kepala KUA Kecamatan Kemuning, Pegawai, dan masyarakat.

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang uraian data yang peneliti peroleh dari hasil penelitian dilapangan, selanjutnya data yang didapatkan peneliti tersebut akan direkapitulasi dan dianalisis, sehingga diharapkan dengan adanya analisis ini akan menjawab permasalahan-permasalahan yang dikemukakan pada bab-bab terdahulu yang meliputi masalah Pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kemuning Palembang dan serta faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning.

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Hal Pelayanan Pencatatan Nikah Di KUA Kecamatan Kemuning**

Berbicara masalah pelaksanaan pelayanan publik, hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara penulis dengan Kepala KUA Kemuning yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik dan didukung dengan hasil wawancara pegawai dengan masyarakat.

Pelaksanaan menurut Westra adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulai.<sup>94</sup>

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan bentuk usaha terencana yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga terciptalah pelayanan yang prima untuk masyarakat sebagai penerima layanan.

Dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu penugasan, koordinasi, motivasi dan mengarahkan.

### **1. Penugasan atau instruksi**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu

---

<sup>94</sup> Tim Penyusun Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hal, 627.

sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembukaan UUD 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan menerdaskan kehidupan bangsa.

Tugas kantor urusan agama kecamatan telah di atur oleh Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 11 Tahun 2007 bahwa Kantor Urusan Agama Keamatan Yang Selanjutnya disebut KUA Kecamatan adalah instansi departemen agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten atau kota di bidang urusan agama islam dalam wilayah keamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari seksi BIMAS islam yang ada di kantor kementerian Agama kota.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti selaku Kepala KUA kecamatan kemuning mengungkapkan bahwa:<sup>95</sup>

“kantor urusan agama keamatan merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Dimana KUA keamatan merupakan pelaksana sebagian tugas atau perpanjangan tangan dari Kemenag kota, lebih tepatnya merupakan perpanjangan tangan dari seksi BIMAS islam yang ada di kementerian agama kota Palembang maupun di kota-kota lain yang ada di Indonesia yang mengurus masalah pelayanan nikah, wakaf, rujuk, zakat, ibadah sosial dan lain sebagainya”.

Hal ini diperkuat oleh undang-undang republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 4 bahwa organisasi penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di

---

<sup>95</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Syafarudin Bina RS Selaku Kepala KUA Keamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018, di KUA Keamatan Kemuning.

lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>96</sup>

Dimana KUA merupakan lembaga atau institusi yang di bentuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik di wilayah kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari seksi bimas islam yang ada di kemenag kota palembang.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Junaidi selaku penghulu sekaligus pegawai yang ada di KUA kecamatan kemuning bahwa:

“KUA kecamatan kemuning merupakan lembaga pelaksana pelayanan publik yang merupakan perpanjangan tangan dari kementerian agama kota palembang dibidang urusan agama islam wilayah kecamatan, KUA Kemuning melaksanakan sebagian tugas dari Kantor Kementerian Agama Kota, lebih tepatnya melaksanakan sebagian tugas dari seksi BIMAS Islam yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang”.<sup>97</sup>

Selain itu juga di ungkapkan oleh bapak syafarudin Bina Rs selaku kepala KUA Kecamatan Kemuning, bahwa:<sup>98</sup>

“KUA Kemuning merupakan lembaga yang menjalankan sebagian tugas kementerian Agama Kota palembang dalam urusan agama untuk wilayah kecamatan kemuning, terutama masalah pelayanan pernikahan, dimana KUA mengurus langsung masalah pernikahan ini mulai dari pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah dan pencatatan pada saat kehendak nikah dan kesemuanya itu kami lakukan dengan baik mulai dari tingkat kesiapan menerapkan nilai-nilai integritas pegawai sampai tingkat kedisiplinan dan kerapian pegawai juga kami perhatikan, kenapa? Agar kesemuanya itu dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk berurusan dengan KUA”

---

<sup>96</sup>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>97</sup>Wawancara Dengan Junaidi Selaku Penghulu Sekaligus Pegawai KUA Kecamatan Kemuning, Tanggal 11 Agustus 2018

<sup>98</sup> Wawancara Dengan Syafarudin Bina RS Selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning, Tanggal 11 Agustus 2018



Selain itu berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bawasannya KUA merupakan lembaga atau institusi yang merupakan perpanjangan tangan dari seksi BIMAS Islam yang ada di Kemenag Kota Palembang yang bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota Palembang di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan terutama masalah pelayanan pernikahan.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat diketahui bahwa. KUA kecamatan kemuning merupakan salah satu instansi yang melaksanakan sebagian tugas dari kementerian Agama kota Palembang dalam bidang urusan Agama Wilayah Kecamatan terutama dalam hal pelayanan pernikahan.

KUA merupakan lembaga yang sangat erat dengan proses pelayanan publik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Dimana KUA Kecamatan Kemuning sudah Melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai perpanjangan tugas dari seksi BIMAS Islam yang ada di kantor kementerian Agama Kota Palembang.

## **2. Koordinasi pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning**

Pengkoordinasian merupakan kesatuan integrasi antar karyawan yang dikondisikan oleh pimpinan agar tugas yang dibebankan kepada karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.

Adapun iri-iri koordinasi yang baik adalah terletak pada pimpinan diman auntuk mengatur karyawan pimpinanlah yang bertanggung jawab melalui arahnya. Namun kerjasama dan masukan dari pegawaipun sangat dibutuhkan sebagai masukan bagi pimpinan untuk bertindak. Selanjutnya yakni terjadinya proses yang

berkesinambungan dari pemberian tugas dan arahan sehingga tujuan lembaga dapat tercapai.

Kesatuan tindakan dapat tercapai dengan adanya penyatuan visi misi dari pegawai selaras dengan visi misi lembaga agar terjadinya proses saling melengkapi antar pegawai. Dan tujuan dari koordinasi merupakan tujuan bersama dari semua pihak dalam suatu lembaga.

Selaras dengan hal di atas, ungkapan yang sama juga di sampaikan oleh Bapak Syafarudin Bina RS Selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning bahwa:<sup>99</sup>

“Koordinasi merupakan hal penting dalam pencapaian tujuan organisasi, dimana koordinasi merupakan kesatuan arahan yang kami berikan untuk menyatukan kesamaan visi misi dan hubungan kerja dari pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui pembagian tugas masing-masing divisi dan menekankan kerjasama hal ini meminimalisir terjadinya tumpang tindih tugas karena adanya koordinasi atau arahan dari kami selaku pimpinan tidak maksimal”.

Salah satu ciri koordinasi yang baik adalah kemampuan dari pimpinan dalam memberikan arahan untuk menyatukan dan menyamakan visi dan misi dari pegawai. Hal ini untuk mempermudah organisasi dalam menapai tujuannya.

Mengenai koordinasi ini di ungkapkan juga oleh bapak Junaidi selaku penghulu sekaligus pegawai KUA Kecamatan Kemuning bahwa:<sup>100</sup>

“Terciptanya pelayanan yang prima bergantung pada koordinasi dari pimpinan mengenai apa yang akan di lakukan, apa yang menjadi tugas masing-masing divisi, sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan publik ini tidak keluar dari Perundang-Undangan dan KEPMENPAN mengenai pelayanan publik. Dari

---

<sup>99</sup>Wawancara Dengan Syafarudin Bina RS Selaku Kpela KUA Keamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018

<sup>100</sup> Wawancara Dengan Junaidi Selaku Penghulu Sekaligus Pegawai KUA Kecamatan Kemuning, Tanggal 11 Agustus 2018

koordinasi yang diberikan oleh kepala kami dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima”.

Selain itu juga Bapak Syafarudin Bina Rs mengungkapkan bahwa:<sup>101</sup>

“semakin baik koordinasi akan menghasilkan tingkat ketercapaian tujuan lebih efektif, selain itu juga dengan adanya koordinasi ini memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya, misalnya mengenai pemeriksaan pernikahan, pemeriksaan pernikahan dilakukan secara bertingkat alasannya agar tingkat kejelian dalam pemeriksaan data bisa dipertanggung jawabkan, dalam pemeriksaan dokumen pernikahan misalnya di cek terlebih dahulu oleh pengulu yang membidangi wilayah tersebut di bantu oleh penghulu lain untuk semakin meminimalisir terjadinya kesalahan saat pemeriksaan, baru setelah itu berkas di serahkan kepada saya untuk di lakukan pengecekan kembali sekaligus menandatangani berkas tersebut”

Hal senada juga di ungkapan oleh Bapak Junaidi selaku penghulu bahwa:<sup>102</sup>

“pemeriksaan berkas dilakukan secara bertingkat atau bertahap untuk meminimalisir terjadi kesalahan saat pemeriksaan berkas maka pemeriksaaan dilakukan secara bertingkat mulai dari kami penghulu yang di bantu penghulu lain baru setelah semua berkas dinilai lengkap barulah di serahkan kepada pimpinan unrtuk diperiksa kembali dan di tanda tangani”

Pelayanan publik sendiri merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jas, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga negara dimana semua hal yang berkaitan dengan pelayanan publik selalu dikaitkan dengan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Pelayanan Publik Dan

---

<sup>101</sup>Wawancara Dengan Syafarudin Bina RS Selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning,Tanggal 11 Agustus 2018

<sup>102</sup>Wawancara Dengan Junaidi Selaku Penghulu Sekaligus Pegawai KUA Kecamatan Kemuning,Tanggal 11 Agustus 2018

Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara. Sehingga dalam pelaksanaannya pemimpinlah yang menjadi pusat pengkoordinasian bagi pegawai untuk menapai tujuan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat diketahui bahwa koordinasi hakikatnya adalah suatu usaha yang singkron dan teratur untuk mengarahkan pelaksanaan sehingga menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis. Dan pengkoordinasian yang ada di KUA kemuning sudah baik karena pemimpin atau kepala KUA Keamatan Kemuning selalu mengkoordinir pegawainya untuk bekerja sama dengan baik dan menyamakann visi misi dan menekankan kerja sama agar dalam pelaksanaanya tidak keluar dari Perundang-Undangan dan KEPMENPAN, sehingga terciptalah pelayanan publik yang prima, salah satunya yakni maslah koordinasi dalam hal pelayanan pernikahan terutama saat pemeriksaan berkas pernikahan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pemberkasan.

### **3. Motivasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning**

Motivasi dapat diartikan sebagai usaha yang menyebabkan seseorang atau lebih atau bahkan kelompok tertentu bergerak untuk melakukan sesuatu karna ingin menapai tujuan yang dikendaki. Dengan menapai tujuan tersebut maka akan mendapatkan kepuasan tersendiri dari usaha yang dilakukan dan menapai hasil yang maksimal.

Motivasi dapat memberikan dorongan yang ampuh bagi pegawai baik itu motivasi yang diberikan oleh kepala selaku pimpinan dan motivasi yang memang

benar-benar lahir dari dalam diri pegawai untuk menapai kepuasan tertentu karena dapat menapai sesuatu yang menjadi targetnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pegawai KUA Kecamatan Kemuning memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan publik, dengan tujuan dapat meningkatkan Kualitas pelayanan publik yang prima, selain itu juga kedekatan pegawai dengan kepala KUA dapat memudahkan Kepala KUA Kecamatan Kemuning memberikan dukungan kepada pegawai baik dukungan moral maupun dukungan non moral sehingga pegawai semakin bersemangat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas-asas, tujuan, dan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.

Kemudian Bapak Syafarudin Bina RS mengungkapkan bahwa:<sup>103</sup>

“Motivasi yang baik dapat membantu pegawai bekerja lebih baik dan mencapai kinerja yang maksimal, kinerja yang maksimal di pengaruhi oleh motivasi baik baik dalam bentuk dukungan moral ataupun materi . Baik yang kami berikan selaku kepala KUA maupun motivasi tinggi yang memang timbul dari dalam diri pegawai sendiri. motivasi memberikan dorongan yang sangat efisien dalam pelaksanaan tugas yang di berikan, sehingga dalam proses melayani masyarakat pegawai dapat menunjukkan semangat kerja yang baik dalam melayani masyarakat tanpa diskriminatif kepada masyarakat, sehingga motivasi ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani karena hakikaknya kami adalah abdi masyarakat”.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam berurusan dengan KUA Kecamatan Kemuning. Senada dengan hal tersebut

---

<sup>103</sup>Wawanara dengan Syafarudin Bina RS selaku Kpela KUA Kecamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018.

juga diungkapkan oleh Hermi Novia selaku masyarakat yang menerima pelayanan diungkapannya bahwa:<sup>104</sup>

“Dengan adanya kemudahan akses dalam berurusan dengan KUA membuat masyarakat tidak lagi menjadi takut untuk berurusan dengan KUA, kemudahan-kemudahan yang diberikan ontohnya berupa pelayanan terpadu satu atap, dengan adanya pelayanan terpadu satu atap ini, kami di bantu dan di arahkan kebagian divisi manakah kami berurusan, hal tersebut mengurangi kebingungan kami”

Senada dengan ungkapan di atas di sampaikan juga oleh bapak Syafarudin Bina RS bahwa:<sup>105</sup>

“Salah satu kemudahan yang kami berikan adalah adanya pelayanan terpadu satu atap, dimana masyarakat tidak lagi dibuat bingung kebagian manakah iya berurusan, pelayanan ini juga di dukung dengan adanya standar operasional prosedur yang dimiliki KUA Kecamatan kemuning dalam melaksanakan pelayanan publik. SOP ini membuat masyarakat nyaman berurusan dengan KUA karena pelayanan yang di berikan tidak bertele-tele dan cenderung diskriminatif”

Pelayanan terpadu satu atap juga merupakan bentuk usaha yang di lakukan KUA kemuning untuk menapai tujuan berupa pelayanan prima dan berkualitas.

Kemudian hal di atas di perkuat oleh ungkapan Hermi Novia bahwa:<sup>106</sup>

“pelayanan yang diberikan cenderung tidak betele-tele, kami sebagai penerima layanan merasa pelayanan yang di berikan KUA kemuning sudah baik, selain itu juga kami disediakan kontak saran jika memang ada hal yang menjadi keluhan kami mengenai pelayanan yang diberikan, KUA kemuning semakin memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat kemuning khususnya”.

---

<sup>104</sup>Wawancara dengan Hermi Novia selaku masyarakat Kecamatan Kemuning pada tanggal 12 agustus 2018

<sup>105</sup>Wawanara Dengan Syafarudin Bina RS Selaku Kpela KUA Kecamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan Hermi Novia Selaku Masyarakat Penerima Pelayanan Publik, tanggal 12 Agustus 2018, di Jl. Let. Simanjuntak Lr. Burai Pahlawan

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang berkualitas juga dipengaruhi oleh motivasi kerja yang tinggi, dengan motivasi kerja yang tinggi inilah dapat memberikan hasil yang maksimal dalam proses pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan-kemudahan dalam berurusan dan enderung pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele. Salah satu kemudahan yang diberikan oleh pegawai KUA kemuning sebagai pelaksana dari pelayanan publik adalah pelayanan terpadu satu atap. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **4. Mengarahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning**

Fungsi mengarahkan merupakan fungsi manajemen yang menstimulir tindakan agar betul-betul dilaksanakan. Tindakan-tindakan tersebut berupa intruksi, koordinasi, dan motivasi.

Berdasarkan fungsi dari peminanan sebagai pemberi arahan mengenai tugas dan tanggung jawab, pegawai merasa diberikan arah dan tujuan yang jelas dalam melaksanakan tugasnya. Dengan adanya pengarahan pegawai tidak lagi merasakan kebingungan dalam mejlanakan tugasnya dan tidak terjadi ketimpangan maupun tupang tindihnya tugas yang dapat menurunkan kualitas pelayanan publik.

Ha lini senada dengan yang di ungkapkan Bapak Junaidi selaku penghulu dan pegawai KUA Kecamatan Kemuning bahwa:

“Proses pemberian arahan dapat memberikan kami arah dan tujuan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab kami selaku pelaksana pelayanan publik,

sehingga kami merasa segala sesuatu yang kami berikan dalam proses pelayanan tidak keluar dari arahan yang dinerikan kepala KUA kepada Kami”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahawa yang dilakukan dalam proses pengarahan sudah baik, dimana pengarahan ini selalu di berikan ketika rapat dengan pegawai. Arahan yang diberikan pun selalu di barengi dengan motivasi positif bagi pegawai untuk semangat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal sehingga masyarakat memang merasa hak-haknya sebagai warga sipil dapat tepenuhi dengan terutama mengenai masalah agama yang di naungi oleh KUA kecamatan baik berupa pelayanan nikah, rujuk, zakat, wakaf, ibadah sosial maupun yang lainnya.

### **B. Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik**

Ridwan dan sodik sudrajat mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelaksanaan pelayanan publik adalah sebagai berikut :<sup>107</sup>

#### 1. Faktor hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini selaras dengan ungkapan Bapak Syarifudin Bina RS bahwa:<sup>108</sup>

---

<sup>107</sup> Ridwan dan Sodik Sudrajat, hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik, (Bandung: Nuansa 2009), Hlm. 22

<sup>108</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Syafarudin Bina RS Selaku Kpela KUA Keamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018, di KUA Keamatan Kemuning.



“Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar hukum yang jelas yakni Undang-Undang Tentang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Undang-undang inilah yang menjadi pijakan dalam melakukan pelayanan publik. Selain dari perundang-undangan ada juga KEPMENPAN tahun 2004 tentang pelayanan publik. Menilik dari beberapa perundang-undangan di ataslah KUA kecamatan Kemuning berpijak dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat”.

## 2. Faktor aparatur pemerintah

Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam pratek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa aparatur pemerintah merupakan subjek pelaksana pelayanan yang berperan penting dalam proses pelayanan publik

Hal ini sesuai sesuai dengan hasil observasi dari peneliti bahwa apratur negara atau pegawai dan pelayanan publik merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dimana pegawai sebagai Apratur Pemerintah memiliki peranan yang penting dalam teriptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

## 3. Faktor masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai penenrma layanan dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan.

Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya.

Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA Kecamatan Kemuning bahwa:<sup>109</sup>

“Partisipasi masyarakat dan antusias masyarakat terhadap kami menjadi faktor pendukung tersendiri bagi kami untuk semakin meningkatkan pelayanan publik yang prima”.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan publik yakni meliputi sumber hukum, aparatur pemerintahan dan partisipasi masyarakat.

#### **b. Faktor penghambat dari pelayanan publik**

Berdasarkan hasil dan observasi dapat dikemukakan bahwa Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang adalah sebagai berikut:

Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Lingkungan fisik kantor dan lingkungan sekitar kantor yang kurang nyaman baik berupa sarpras maupun yang lainnya. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran

---

<sup>109</sup>Wawancara Dengan Syafarudin Bina RS Selaku Kpela KUA Kecamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018

hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik”.

Hal ini diperkuat oleh ungkapan dari bapak Junaidi bahwa:<sup>110</sup>

“Faktor yang menjadi penghambat dari pelayanan publik adalah sarpras yang kurang memadai misalnya kurangnya kursi tunggu bagi masyarakat yang datang ke KUA. Selain itu juga ketidaknyamanan yang disebabkan oleh lingkungan yang berdekatan dengan pasar akan mengurangi kenyamanan baik bagi pemberi maupun penerima layanan”.

Argumen di atas juga di perkuat oleh Bapak Syafarudin Bina RS bahwa:<sup>111</sup>

“Yang menjadi faktor penghambat adalah masalah lokasi yang kurang nyaman karena sempit dan dekat dengan bak sampah pasar sehingga terkadang banyak sekali bau-bau tidak sedap yang masuk kehidung dan mengganggu kelanaran pelayanan”.

Dari beberapa hal di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat pelayanan publik di KUA kecamatan Kemuning adalah sarpras yang kurang memadai seperti kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar, Sehingga Mengurangi Kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan layanan.

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan Junaidi Penghulu sekaligus pegawai KUA Kecamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018

<sup>111</sup> Wawancara dengan Syafarudin Bina RS selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning Palembang, Tanggal 11 Agustus 2018

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan kemudian di simpulkan bahwa:

#### **1. Pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kemuning sudah baik, Pelaksanaan pelayanan publik yang baik ditandai dengan hal-hal berikut:**

##### **a. Penugasan**

Dalam bidang penugasan ini KUA kecamatan kemuning merupakan salah satu instansi yang melaksanakan sebagian tugas dari kementerian kota Palembang dalam bidang urusan agama wilayah keamatan. KUA merupakan lembaga yang sangat erat dengan proses pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dimana KUA Keamatan Kemuning sudah Melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai perpanjangan tugas dari seksi BIMAS Islam yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Terutama dalam hal pelayanan pernikahan, rujuk, zakat, wakaf, ibadah sosial dan lain sebagainya.

##### **b. Koordinasi**

Koordinasi hakikatnya adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk mengarahkan pelaksanaan sehingga menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis. Dan pengkoordinasian yang ada di KUA

Kecamatan kemuning sudah baik karena pemimpin atau kepala KUA Kemuning selalu mengkoordinir pegawainya untuk bekerja sama dengan baik dan menyamakann visi misi dan menekankan kerja sama agar dalam pelaksanaanya tidak keluar dari Perundang-Undangan dan KEPMENPAN, sehingga terciptalah pelayanan publik yang prima dalam hal pelayanan pencatatan nikah khususnya.

c. Motivasi

pelayanan publik yang berkualitas juga di pengaruhi oleh motivasi kerja yang tinggi, dengan motivasi kerja yang tinggi inilah dapat memberikan hasil yang maksimal dalam proses pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan-kemudahan dalam berurusan dan enderung pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele. Salah satu kemudahan yang diberikan oleh pegawai KUA Kecamatan kemuning sebagai pelaksana dari pelayanan publik adalah pelayanan terpadu satu atap. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Terutama masalah pelayanan pencatatan nikah

d. Pengarahan

Dalam proses pengarahan sudah baik, dimana pengarahan ini selalu diberikan ketika rapat dengan pegawai. Arahan yang diberikan pun selalu dibarengi dengan motivasi positif bagi pegawai untuk semangat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal sehingga masyarakat memang merasa hak-haknya sebagai warga sipil dapat tepenuhi dengan

terutama mengenai masalah agama yang di naungi oleh KUA kecamatan baik berupa pelayanan nikah, rujuk, zakat, wakaf, ibadah sosial maupun yang lainnya.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning**

Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning dalam hal pencatatan pernikahan adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA kemuning adalah sarpras yang kurang memadai seperti kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar, Sehingga Mengurangi Kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan layanan.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor KUA Kecamatan Kemuning Sebaiknya menambahkan Sarpras yang kurang memadai seperti kursi tamu dan lain sebagainya.
2. Sebaiknya kantor KUA Kecamatan Kemuning harus berupaya meningkatkan kenyamanan dengan menambahkan pengharum ruangan agar bau sampah yang ada di pasar sekup tidak terlalu menghambat proses pelayanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA.

- Annur, saipul. 2008. *Metodelogi penelitian pendidikan*. Palembang: grafika telindo press.
- Asnawir. 2006. *Manajemen pendidikan*. Padang: iain ib press
- Arikunto, suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*., Jakarta: rineka cipta.
- Arikunto, suharsimi. 2013. *Manajemen penelitian*. Jakarta: rineka ipta.
- Asnawir. 2006. *Manajemen pendidikan*. Padang: iain ib press.
- Crystalia, ones gita. 2015. Skripsi: *kualitas pelayanan publik di kantor keamanan pengasih kabupaten kulon progo*. Yogyakarta: universitas negeri yogyakarta.
- Dwiyanto, agus. 2015. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: gajah mada university press.
- Ernie, sule tisanawati & saefullah kurniawan. 2014. *Pengantar manajemen*, e. 1. Jakarta: prenadamedia grup.
- Febrianti, rita nur. 2013. Skripsi: *analisis indeks kepuasan masyarakat ikm dalam pelayanan publik di balai agung kabupaten musi banyuasin*. Palembang: stisipol candradimuka
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta: gava media.
- Harnold. 2017. *Pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di badan kepegawaian daerah kabupaten malinau*, vol. 5, no. 1. Samarinda: fisip unmul, 2017), hlm. 1 di akses dari [ejournal.ip.fisip-unmul.a.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.a.id) di akses pada tanggal 21 mei 2017.
- Hidayat, ara & imam machali. 2010. *Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah & madrasah*. Yogyakarta: pustaka educa.
- Hasan, m. Iqbak. 2015. *Pokok-pokok statistik*. Jakarta: bumi aksara.

Hemi Novia. Masyarakat Kecamatan Kemuning. Tanggal 12 Agustus 2018

Junaidi. Pegawai KUA Kecamatan Kemuning. Tanggal 11 Agustus 2018.

Kurniawan, yuridhis. 2017. *Bidang diklat dan pengembangan sdm*. Jawa timur: badan kepegawaian dan pengembangan sumberdaya manusia. Di akses dari bkd.pamekasankab.go.id.

Nurdin, usman. 2012. *Konteks implementasi berbasis kurikulum*. Jakarta: pt raja grafindo persada.

Nurhasanah dan tumianto. 2007. *Kamus besar bahasa indonesia*, (jakarta: bina sarana pustaka.

Notoadmodjo, soekidjo. 2003. *Pengembangan sumber daya manusia*, (jakarta: ranika cipta.

Mangkunegara, a. A. Anwar. 2007. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: remaja rosdakarya.

Mukarom, zaenal dan muhibudin wijaya laksana. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: cv pustaka setia.

Rivai, veithzal dkk. 2014. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: pt. Raja grafindo persada.

Rosidin, *indeks kualitas pelayanan pernikahan di jawa tengah*, (jawa tengah: balai penelitian dan pengembangan agama semarang, 2016), hlm. 258 di akses dari ijtihad, jurnal wacana hukum islam dan kemanusiaan, di akses pada tanggal 17 juli 2018 di doi.18326/ijtihad.v16i2.257-280.

Sedarmayanti. 2014. *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: pt. Refika aditama.

Sudjana, nana. 2004. *Manajemen program pendidikan untuk pendidikan nonformal dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: falah production.

Sugiyono. 2016. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: alfabeta.

Sumantri, yuyun suria . 2009. *Ilmu dalam perspektif: kumpulan karangan tentang hakikat ilmu*. Jakarta:gramedia.



- Ridwan dan sodik sudrajat. 2009. *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: nuansa.
- Suwatno. 2013. *Manajemen sdm dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: alfabeta.
- SyafarudinBina RS. Kepala KUA Kecamatan Palembang. 2018
- Terry, george r. 2006. *Asas-asas manajemen*, terj. Winardi. Bandung: pt. Alumni.
- Tim penyusun pusat bahasa departemen pendidikan nasional ri. 2001. *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: balai pustaka.
- Uwaidah, Syeikh Kamil Muhammad . 2014. *Fiqih Wanita*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Prasetyo, reni. 2013. Skripsi: *pelayanan publik di kecamatan margoyoso*. Semarang: universitas negeri semarang.
- Yudhoyono, Susilo Bambang. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*. Jakarta: Presiden indonesia

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Identitas Informan

Nama : Syafarudin Bina RS  
 Pendidikan terakhir : S1  
 Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Kemuning  
 Hari/Tanggal : Jum'at/10 Agustus 2018  
 Tempat : KUA Kecamatan Kemuning

| No. | Butir Pertanyaan  |
|-----|---|
| 1.  | siapa yang membentuk KUA Kecamatan Kemuning dan apa yang menyebabkan KUA Kecamatan Kemuning menjadi salah satu instansi penyelenggara atau pelaksana dari Pelayanan Publik? |
| 2.  | Apa Saja Ruang Lingkup Pelaksanaan Pelayanan Publik dan bagaimana pelaksanaannya?   |
| 3.  | Bagaimanakah cara KUA Kecamatan Kemuning agar pelayanan Publik menjadi Prima terutama dalam hal pencatatan nikah?   |
| 4.  | Apakah KUA Kecamatan Kemuning mempunyai standar dalam bekerja?  |
| 5.  | Bagaimanakah tingkat kesiapan pegawai dalam proses pelayanan publik?  |
| 6.  | Adakah metode khusus bagi masyarakat yang ingin menyampaikan tanggapan, keluhan, saran dan lain sebagainya?   |

|     |  |
|-----|--|
| 7.  | Apa landasan dari pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kemuning?                                 |
| 8.  | Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning?                         |
| 9.  | Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning dalam hal pencatatan nikah? |
| 10. | Apa saja faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning?                             |
| 11. | Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam hal pencatatan pernikahan?  |

## B. Identitas Informan

Nama : Junaidi  
 Pendidikan terakhir : S1  
 Jabatan : Penghulu  
 Hari/Tanggal : Jum'at/10 Agustus 2018  
 Tempat : KUA Kecamatan Kemuning

| No. | Butir Pertanyaan  |
|-----|---|
| 1.  | Bagaimanakah tingkat kesiapan pegawai dalam proses pelayanan publik dan apa landasan dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning terutama dalam hal pelayanan pencatatan nikah? |
| 2.  | siapa yang membentuk KUA Kecamatan Kemuning dan apa yang menyebabkan KUA Kecamatan Kemuning menjadi salah satu instansi penyelenggara atau pelaksana dari Pelayanan Publik?                     |
| 3.  | Apakah KUA Kecamatan Kemuning mempunyai standar dalam bekerja?  |
| 4.  | Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning?  |
| 5.  | Apa faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Kemuning terutama dalam hal pelayanan pencatatan nikah?  |

### C. Identitas Informan

Nama : Hermi Novia  
 Pendidikan terakhir : SMA  
 Jabatan : -  
 Hari/Tanggal : Jum'at/10 Agustus 2018  
 Tempat : Lorong Burai Pahlawan

| No. | Butir Pertanyaan  |
|-----|---|
| 1.  | Apa yang ada rasakan selama berurusan dengan KUA Kecamatan Kemuning dalam hal pelayanan pencatatan nikah?                             |
| 2.  | Bagaimana KUA Kecamatan Kemuning menanggapi keluhan masyarakat dalam proses pelayanan?  |
| 3.  | Bagimanakah kesiapan pegawai dalam proses pelayanan?  |
| 4.  | Menurut anda apakah proses pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Kemuning sudah baik terutama dalam hal pencatatan pernikahan? |
| 5.  | Apa harapan anda terhadap KUA Kecamatan Kemuning untuk kedepannya?  |

**PEDOMAN OBSERVASI**

Observer : Ayu Satria  
Hari/Tgl : Jum'at/10 Agustus 2018  
Tempat / Waktu : KUA Kecamatan Kemuning/09:00 WIB sd Selesai  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning.

1. Letak dan keadaan geografis KUA Kecamatan Kemuning
2. Kondisi fisik KUA Kecamatan Kemuning.
3. Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Kemuning.
4. Melakukan pengamatan terhadap aktivitas pelaksanaan pelayanan Publik.
5. Mengamati kegiatan pegawai dalam melakukan pelayanan publik.

**PEDOMAN DOKUMENTASI**

| <b>No.</b> | <b>Jenis Dokumentasi</b>   |
|------------|--|
| 1.         | Data Profil KUA Kecamatan Kemuning :<br><br>a. Sejarah KUA<br><br>b. Visi dan Misi KUA serta Moto<br><br>c. Tugas dan Fungsi KUA<br><br>d. Struktur KUA<br><br>e. Program Strategik KUA<br><br>f. Program Umum KUA<br><br>g. Program Kerja perdevisi |
| 2.         | Data Pegawai<br><br>a. keadaan pegawai (PNS)<br><br>b. pegawai non PNS   |
| 3.         | Program semi badan resmi (BP-4) dan Analisis Jabatan   |

**REDUKSI HASIL WAWANCARA**  
**KUA Kecamatan Kemuning**

| Indikator | Ketua KUA Kecamatan Kemuning  | Pegawai/penghulu  | Masyarakat |
|-----------|---|---|------------|
| Penugasan | <p>“kantor urusan agama kecamatan merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Dimana KUA kecamatan merupakan pelaksana sebagian tugas atau perpanjangan tangan dari Kemenag kota, lebih tepatnya merupakan perpanjangan tangan dari seksi BIMAS islam yang ada di kementerian agama kota Palembang maupun di kota-kota lain yang ada di Indonesia yang mengurus masalah pelayanan nikah, wakaf, rujuk, zakat, ibadah sosial dan lain sebagainya”.<br/>Terutama masalah pelayanan pencatatan nikah</p> | <p>“KUA kecamatan kemuning merupakan lembaga pelaksana pelayanan publik yang merupakan perpanjangan tangan dari kementerian agama kota Palembang dibidang urusan agama islam wilayah kecamatan”</p> |            |



|            |   |   |  |
|------------|---|---|--|
| Koordinasi | <p>“koordinasi merupakan hal penting dalam pencapaian tujuan organisasi, dimana koordinasi merupakan kesatuan arahan yang kami berikan untuk menyatukan kesamaan visi misi dan hubungan kerja dari pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui pembagian tugas masing-masing divisi dan menekankan kerjasama hal ini meminimalisir terjadinya tumpang tindih tugas karena adanya koordinasi atau arahan dari kami selaku pimpinan tidak maksimal”.</p> <p>“semakin baik koordinasi akan menghasilkan tingkat ketercapaian tujuan lebih efektif, selain itu juga dengan adanya koordinasi ini memudahkan pegawai dalam</p> | <p>Terciptanya pelayanan yang prima bergantung pada koordinasi dari pimpinan mengenai apa yang akan dilakukan, apa yang mejadi tugas masing-masing devisi, sehingga dalam pelaksanaanya pelayanan publik ini tidak keluar dari Perundang-Undangan dan KEPMENPAN mengenai pelayanan publik. Dari koordinasi yang diberikan oleh kepala kami dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima”.</p> <p>“untuk meminimalisir terjadi kesalahan saat pemeriksaan berkas maka pemeriksaaan</p> |  |
|------------|---|---|--|

|          |   |  |   |
|----------|---|--|---|
|          | <p>menjalankan tugasnya, misalnya mengenai pemeriksaan pernikahan, pemeriksaan pernikahan dilakukan secara bertingkat alasannya agar tingkat kejelian dalam pemeriksaan data bisa dipertanggung jawabkan, dalam pemeriksaan dokumen pernikahan misalnya di cek terlebih dahulu oleh pengulu yang membidangi wilayah tersebut di bantu oleh penghulu lain untuk semakin meminimalisir terjadinya kesalahan saat pemeriksaan, baru setelah itu berkas di serahkan kepada saya untuk di lakukan pengecekan kembali sekaligus menandatangani berkas tersebut”</p> | <p>dilakukan secara bertingkat mulai dari kami penghulu yang di bantu penghulu lain baru setelah semua berkas dinilai lengkap barulah di serahkan kepada pimpinan unrtuk diperiksa kembali dan di tanda tangani”</p> |   |
| Motivasi | <p>“Motivasi yang baik dapat membantu pegawai bekerja lebih baik dan mencapai kinerja yang</p>  | “  | <p>“Dengan adanya kemudahan akses dalam</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>maksimal, kinerja yang maksimal di pengaruhi oleh motivasi baik baik dalam bentuk dukungan moral ataupun materi . Baik yang kami berikan selaku kepala KUA maupun motivasi tinggi yang memang timbul dari dalam diri pegawai sendiri. motivasi memberikan dorongan yang sangat efisien dalam pelaksanaan tugas yang di berikan, sehingga dalam proses melayani masyarakat pegawai dapat menunjukkan semangat kerja yang baik dalam melayani masyarakat tanpa diskriminatif kepada masyarakat, sehingga motivasi ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani karena hakikatnya kami adalah abdi masyarakat”.</p> <p>Salah satu kemudahan yang kami berikan adalah adanya pelayanan terpadu satu atap, dimana masyarakat tidak lagi dibuat bingung sebagian manakah iya berurusan, pelayanan ini juga di dukung dengan adanya standar operasional prosedur yang dimiliki</p> | <p>berurusan dengan KUA membuat masyarakat tidak lagi menjadi takut untuk berurusan dengan KUA, kemudahan-kemudahan yang diberikan ontohnya berupa pelayanan terpadu satu atap, dengan adanya pelayanan terpadu satu atap ini, kami di bantu dan di arahkan sebagian divisi manakah kami berurusan, hal tersebut mengurangi kebingungan kami”.</p> <p>“pelayanan yang diberikan enderung tidak betele-tele, kami</p> |
|--|---|--|

|                    |   |  |  |
|--------------------|---|--|--|
|                    | <p>KUA Kecamatan kemuning dalam melaksanakan pelayanan publik. SOP ini membuat masyarakat nyaman berurusan dengan KUA karena pelayanan yang di berikan tidak bertele-tele dan dan enderung diskriminatif’.</p>        |  | <p>sebagai penerima layanan merasa pelayanan yang di berikan KUA kemuning sudah baik,selain itu juga kami disediakan kontak saran jika memang ada hal yang menjadi keluhan kami mengenai pelayanan yang diberikan”</p> |
| <p>Mengarahkan</p> | <p>“proses pemberian arahan dapat memberikan kami arah dan tujuan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab kami selaku pelaksana pelayanan publik, sehingga kami merasa segala sesatu yang kami berikan dalam</p> |  |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>proses pelayanan tidak keluar dari arahan yang diberikan Kepala KUA kepada Kami ketika rapat”.</p> <p>"kami selaku Kepala KUA selalu berupaya untuk memberikan petunjuk dan mengarahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, baik itu kami berikan saat rapat ataupun ketika ada obrolan santai dengan pegawai”.</p> |   |  |
| <p>Faktor pendukung dan penghambat</p> | <p>“Yang menjadi faktor penghambat adalah masalah lokasi yang kurang nyaman karena sempit dan dekat dengan bak sampah pasar sehingga terkadang banyak sekali bau-bau tidak sedap yang masuk kehidung dan mengganggu kelanaran pelayanan”.</p>   | <p>Hal ini diperkuat oleh ungkapan dari bapak Junaidi bahwa:</p> <p>“Faktor yang menjadi penghambat dari pelayanan publik adalah sarpras yang kurang memadai misalnya kurangnya kursi tunggu bagi</p> |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>“Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kemuning adalah faktor hukum, faktor aparatur pemerintah atau pegawai dan faktor partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA kemuning adalah sarpas yang kurang memadai seperti ruang tunggu, kursi tunggu dan kondisi lingkungan KUA yang berdekatan dengan bak sampah Pasar, Sehingga Mengurangi Kenyamanan dalam pemberian layanan dan proses penerimaan layanan”</p> | <p>masyarakat yang datang ke KUA. Selain itu juga ketidaknyamanan yang disebabkan oleh lingkungan yang berdekatan dengan pasar akan mengurangi kenyamanan baik bagi pemberi maupun penerima layanan”.</p> |  |
|--|---|---|--|

**LAMPIRAN FOTO**

Proses penyerahan berkas pernikahan oleh masyarakat



Foto tentang proses pelayanan publik dalam hal pencatatan nikah yang ada di KUA Kecamatan Kemuning



Foto Bersama dengan Bapak Syafarudin Bina RS Selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning





Foto bersama Bapak Junaidi selaku pegawai sekaligus penghulu di KUA Kecamatan Kemuning



Foto Bersama Para Pegawai KUA Kecamatan Kemuning



Foto Kondisi Fisik Kantor KUA Kecamatan Kemuning



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**

NOMOR : B-7016/Un.09/IL1/PP.0097/2018

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Fatah Palembang Nomor : B-1516/Un.09/IL1/PP.009/3/2018, Tanggal 15 Maret 2018, poin ke 2 bahwa Dosen Pembimbing diberikan hak untuk merevisi judul Skripsi Mahasiswa/i. Maka bersama ini menerangkan bahwa :

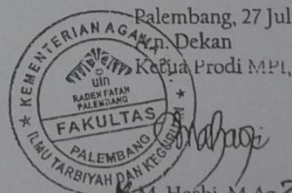
Nama : Ayu Satria  
NIM : 14290016  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Atas pertimbangan yang cukup mendasar, maka Skripsi saudara tersebut diadakan perubahan judul sebagai berikut :

Judul Lama : Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik di Balai Diklat Keagamaan Palembang.  
Judul Baru : Pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 27 Juli 2018



M. Hasbi, M.Ag  
NIP. 19760131 200501 1 002



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
Nomor : B-1516/Un.09/II.1/PP.009/3/2018

Tentang  
**PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

- Menimbang :**
1. Bahwa untuk mengakhiri Program Sarjana bagi seorang mahasiswa perlu ditunjuk ahli sebagai Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa/i tersebut dalam rangka penyelesaian skripsinya.
  2. Bahwa untuk lancarnya tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan surat keputusan tersendiri.
- Mengingat :**
1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  2. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengelakan, Pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 Tahun 2015 tentang ORTAKER UIN Raden Fatah;
  7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/FMK.02/2014 tentang Standar Biaya Masukan;
  8. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2016;
  9. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669/B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
  10. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan**  
**PERTAMA :** Menunjuk Saudara
- |                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. Drs. Najib Haitami, M.M     | NIP. 19540813 1985031 004 |
| 2. Dr. H. Mgs. Nazaruddin, M.M | NIP. 19650917 2005011 002 |

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang masing - masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas nama saudara :

Nama : Ayu Satria  
NIM : 14290016  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik di Balai Diklat Keagamaan Palembang

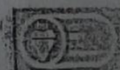
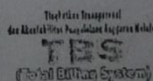
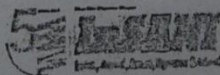
- KEDUA :** Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- KETIGA :** kepadanya diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku masa bimbingan dan proses penyelesaian skripsi diupayakan minimal 6 (enam) bulan.
- KEEMPAT :** Ketentuan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan oleh Fakultas.

Palembang, 15 Maret 2018  
Dekan,

Prof. Dr. H. Kasinyo Harto, M.Ag.  
NIP. 19710911 199703 1 004

Tembusan :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Mahasiswa yang bersangkutan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALEMBANG  
Jalan Jenderal Ahmad Yani 14 ulu Palembang 30264  
Telpon / Faksimile ( 0711 ) 511117 email: kotapalembang@kemenag. Go.id

Nomor : B-66/Kk.06.05.01/TL.00/08/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

07 Agustus 2018

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Raden Fatah Palembang  
di-  
Palembang.

Menanggapi surat Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang Nomor : B-7122/Un.09/II.I/PP.00.9/7/2018 tanggal 31 Juli 2018 perihal seperti tersebut pada pokok surat, maka pada prinsipnya kami memberikan izin kepada Saudara :

Nama : Ayu Satria  
NIM : 14290016  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang

Untuk melakukan penelitian di KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang guna keperluan penyusunan Skripsi.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan ;  
1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Prov. Sumsel  
2. Kasi Bimas Islam Kankemenag Kota Palembang  
3. Kepala KUA Kec. Kemuning Kota Palembang



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Nomor : B-7122/Un.09/ILI/PP.00.9/7/2018 Palembang, 31 Juli 2018  
Lampiran :  
Perihal : Mohon Izin Penelitian Mahasiswa/i  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah  
Palembang.

Kepada Yth,  
Kepala Kementerian Agama Kota Madya Palembang  
di

Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

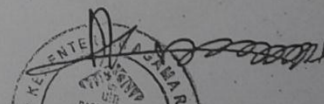
Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dengan ini kami mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan sekaligus mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan data yang diperlukan oleh mahasiswa/i kami :

Nama : Ayu Satrie  
NIM : 14290016  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Jl. Let. Simanjuntak Gang. Serasan No.1060 Palembang.  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kemuning Palembang.

Demikian harapan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. W. Wb

Dekan,

  
Prof. Dr. H. Kasinyo Harto, M. Ag  
NIP. 197109111997031004

Tembusan :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA  
 FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH  
 PALEMBANG

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
 Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Satria  
 NIM : 14290016  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik di Balai Diklat Keagamaan Palembang

Dosen Pembimbing II : Dr. H. Mgs. Nazarudin, MM

| No | Tanggal              | Komentar                             | Paraf |
|----|----------------------|--------------------------------------|-------|
| 1. | $\frac{12}{4}$ 2018  | Penyerahan SK & Proposal             |       |
| 2  | $\frac{24}{21}$ 2018 | Perbaikan LBM sesuai catatan         |       |
| 3  | $\frac{6}{6}$ 2018   | Perbaikan proposal sesuai catatan    |       |
| 4  | $\frac{7}{6}$ 2018   | Final proposal, sudah di seminar ke. |       |



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
 Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
 Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ayu Satria  
 NIM : 14290016  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang

Dosen Pembimbing II : Dr. H. Mgs. Nazarudin, MM

| No | Tanggal   | Komentar  | Paraf |
|----|-----------|---|-------|
|    | 9/7 2018  | Ace BAB I, Lanjut BAB II                        |       |
|    | 16/7 2018 | Perbaiki BAB II, sesuai koreksi                 |       |
|    | 20/7 2018 | Ace BAB II, Lanjut BAB III                      |       |
|    | 23/7 2018 | Menyusun BAB III dan APD                        |       |
|    | 27/7 2018 | Sumber Data BAB III, wawancara, dokumentasi dll |       |
|    | 29/8 2018 | Ace BAB IV & V                                  |       |
|    | 12/9 2018 | Ace, sesuai simulasi proposal                   |       |





FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
 Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
 Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Satria  
 NIM : 14290016  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang  
 Dosen Pembimbing I : Dr. H. Najib Haitami, MM

| No | Tanggal               | Komentar  | Paraf |
|----|-----------------------|---|-------|
| 4  | <del>27/10</del><br>8 | - Ace Bab II & lanjut ke Bab IV<br>- krusai kalimat/ Singkat & a. Tebis                             | PP    |
| 5  | <del>27/10</del><br>8 | - Ace Bab IV<br>- lanjut ke Bab V   | PP    |
| 6  | <del>29/10</del><br>8 | - Ace Bab V<br>- dan lanjut ke<br>- utg u/ur krusai<br>- pabrasi & telenar<br>- ketik 2 krusi kalat | PP    |
| 7  | 12/10<br>9            | - Ace, lanjut ke<br>- utg krusi kalat   | PP    |

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
 Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
 Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

: Ayu satria

: 14290016

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik Di Balaik Diklat Keagamaan Palembang

Pembimbing I : Dr. H. Najib Haitami, MM

| No | Tanggal  | Komentar  | Paraf |
|----|----------|---|-------|
| 1  | 14/10/18 | Kuyrotok ke GTC 2<br>Praproses  | AS    |
| 2  | 22/10/18 | Setujuan UH, UPT (bussines)<br>Praproses (AEE)  | AS    |
| 3  | 30/10/18 | AEE Prubahan judul<br>dari DIKLAT Agama ke<br>KUA (keumatan, keagamaan,<br>kemanusiaan, setiap soal<br>melayani publik<br>Prodi I & II, usul<br>Kerukun, Lembar 1a & III<br>Kecuali Praproses? & UH 2<br>Kulminasi & / cati? UH 1 | AS    |