

Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri

Himatul Aliyah

Magister Manajemen, Universitas Islam Kediri

Email: himah.aliyah.88@gmail.com

Abstrak

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Kementerian Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Kementerian Agama. Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri. Namun demikian peran, fungsi, dan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) harus selalu diupayakan. Realita di lapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Akibatnya tidak heran, ada kesan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas tukang baca doa dan menikahkan saja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan tentang bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri sesuai UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 dalam segi prosedur pelayanan mengacu pada PP Pernikahan Tahun 2014 BAB II Pencatatan pernikahan pasal 2-3 yang meliputi pendaftaran dan waktu penyelesaian pendaftaran. Untuk prosedur pelaksanaan diatur pada PP Pernikahan Tahun 2014 BAB III Tata Cara Perkawinan Pasal 10. Dalam pelayanan di KUA Kec Mojojoto sarana prasarana yang terdapat sudah memadai seperti tersedianya ruang layanan, ruang arsip, ruang pengaduan.

Dari paparan diatas kesimpulan dari fokus penelitian tentang bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri sudah sanggup sesuai dengan UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 tentang Tata Cara Pernikahan. Saran yang peneliti bisa sampaikan pada penelitian ini sebaiknya pihak kantor urusan agama mulai menerapkan sistem pengolahan data pernikahan berbasis komputer ini dapat membantu KUA Mojojoto, khususnya dalam penyimpanan data yang lebih aman

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan Minimal, Kantor Urusan Agama (KUA)

Abstract

The Office of Religious Affairs (KUA) is the leading work unit of the Ministry of Religion which carries out governmental duties in the field of Islamic Religion, in the District area. It is said to be the foremost work unit because the Office of Religious Affairs (KUA) directly deals with the community. Because of that, it is only natural that the existence of the Office of Religious Affairs (KUA) is considered very urgent along with the existence of the Ministry of Religion. The Office of Religious Affairs (KUA) must be able to take care of the household itself by organizing archive management, administration of correspondence and statistics and independent documentation. However, the roles, functions and duties of the Office of Religious Affairs (KUA) must always be pursued. The reality on the ground shows that there are still some people who do not understand the duties and functions of the Office of Religious Affairs (KUA). The result is not surprising, there is an impression that the duties and functions of the Office of Religious Affairs (KUA) are only limited to reading prayers and marrying off.

The results of this study indicate that in the service of how to implement the Minimum Service Standards (SPM) in the Office of Religious Affairs in Mojojoto District, Ministry of Religion, City of Kediri, according to Law no. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 in terms of service procedures refers to PP Marriage 2014 CHAPTER II Registration of marriages article 2-3 which includes registration and registration completion time. The implementation procedure is regulated in the 2014

Marriage Regulation CHAPTER III Marriage Procedures Article 10. In the service at the KUA Mojoroto Sub-district, the available infrastructure is adequate, such as the availability of service rooms, archive rooms, complaint rooms.

From the explanation above, the conclusion from the focus of research on how the implementation of the Minimum Service Standards (SPM) in the Office of Religious Affairs, Mojoroto District, Ministry of Religion, City of Kediri, is in accordance with Law no. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 concerning Marriage Procedures. The suggestion that researchers can convey in this research is that the religious affairs office should start implementing a computer-based marriage data processing system that can help the KUA Mojoroto, especially in storing data that is more secure

Keywords: Implementation, Minimum Service Standards, Office of Religious Affairs (KUA)

A. Latar Belakang Teoritis

Kementerian Agama merupakan salah satu instansi pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Berfungsi memberi bimbingan, pemahaman, pengamalan, dan pelayanan kehidupan beragama. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan Kementerian Agama yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Agama Islam, di wilayah Kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja terdepan karena Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat urgen seiring keberadaan Kementerian Agama. Fakta sejarah juga menunjukan kelahiran Kantor Urusan Agama (KUA) hanya berselang sepuluh bulan dari kelahiran Kementerian Agama, tepatnya tanggal 21 Nopember 1946. Ini sekali lagi menunjukkan peran Kantor Urusan Agama sangat strategis bila dilihat dari keberadaannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan di bidang urusan Agama Islam. Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Kantor Urusan Agama (KUA) harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri.

Keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintahan, khususnya di bidang urusan agama, Kantor Urusan Agama (KUA) telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan

peran, fungsi, dan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) harus selalu diupayakan. Realita di lapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA). Akibatnya tidak heran, ada kesan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) hanya sebatas tukang baca doa dan menikahkan saja.

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, peraturan pernikahan secara formal tertulis pada Pasal 12 UU Nomor 1 Tahun 1974 tentang pernikahan dan direalisasikan dalam Pasal 3 sampai Pasal 13 Nomor 9 Tahun 1975. Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai hal mulai dari pendaftaran pernikahan yang harus dilakukan minimal 10 hari sebelum pernikahan dilangsungkan, syarat-syarat pernikahan itu sendiri sampai pada proses penandatanganan akta pernikahan dan penyerahannya. Pada PP Nomor 9 Tahun 1975, seseorang boleh melakukan pernikahan apabila calon suami minimal berumur 19 tahun, sedangkan calon istri minimal berusia 16 tahun. Untuk menegakkan aturan yang berlaku, pihak Kantor Urusan Agama mengaku telah menerapkan prosedur dan menjalankan semua syarat-syarat pernikahan tersebut dengan baik. Mulai dari pengecekan syarat-syarat pokok seperti umur, surat-surat keterangan nikah (model N1, N2, N4) dari kepala desa/kelurahan, pemberitahuan kehendak nikah secara tertulis (N7) dan surat persetujuan mempelai (N3), bagi calon pasangan nikah yang masih berumur dibawah 21 tahun juga wajib menyertakan ijin tertulis orang tua atau wali dalam model (N5). Kemudian pemeriksaan nikah (rafak) di KUA yang dihadiri oleh kedua calon mempelai beserta wali nikahnya. Setelah melewati proses pemeriksaan syarat pokok, syarat

pelengkap dan rafak maka kedua mempelai tinggal mengikuti penataran calon pengantin.

Selain itu, Kantor Urusan Agama (KUA) juga dituntut benar-benar mampu menjalankan tugas di bidang pencatatan nikah dan rujuk secara apik. Pelayanan ini merupakan tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) karena pelayanan itu sangat besar pengaruhnya dalam membina kehidupan beragama, disitulah cikal bakal terbentuknya keluarga sakinah, mawadah dan warahmah. Dalam melaksanakan tugas di bidang urusan Agama Islam ini, Kantor Urusan Agama (KUA) tidak sekedar melakukan pencatatan nikah/rujuk saja, tetapi juga melaksanakan tugas-tugas lainnya seperti mengurus dan membina tempat ibadah umat Islam seperti, masjid dan langgar/mushalla, membina pengalaman agama islam, zakat, wakaf, baitul mal dan ibadah sosial, pangan halal, kemitraan umat Islam kependudukan serta pengembangan keluarga sakinah sesuai kebijakan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di luar pada masalah tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah telah diatur bahwa pernikahan bisa dilakukan dalam dua pilihan, yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) atau di luar kantor.

Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Oleh sebab itu, pemerintah perlu secara terus menerus melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan publik. Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah telah banyak upaya-upaya yang telah diambil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik. Berbagai upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah antara lain dengan mengadakan Reformasi di bidang kelembagaan, teknologi, Sumber Daya Manusia (SDM), ketata laksanaan, pengawasan, dan akuntabilitas serta

pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Secara rinci dapat dikatakan bahwa standar pelayanan merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Sedangkan yang dimaksud dengan mutu itu sendiri merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (public policy) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan; Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri, masih banyak masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan terutama di bidang pencatatan pernikahan, Dari fungsi pelayanan pencatatan pernikahan tersebut, ternyata masih ada permasalahan-permasalahan yang muncul, yaitu : Kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pernikahan, Banyak masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus

dipenuhi dalam pengurusan pernikahan tersebut, Tidak mengertinya masyarakat tentang batas usia yang diharuskan untuk melangsungkan pernikahan, Banyak masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pernikahan, Keterlambatan kehadiran penghulu dalam prosesi aqad nikah calon pengantin. Oleh karena itu, dari latar belakang di atas perlu adanya pengkajian secara lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan pencatatan nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojojoto, maka penulis berkeinginan untuk menulis Tesis dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri”

Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kantor Urusan Agama (KUA) menurut UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri, yang mana Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan

Menurut Gronroos yang dikutip dari Ratminto (2005: 2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kemudian menurut Moenir (2006:27), pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Paimin (2007:164) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain berupa produk/jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan berbentuk jasa yang dilakukan oleh organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat umum.

Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik sering kali dilihat sebagai representative dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal ini berhubungan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara menurut Kurniawan (2005: 4), yang dimaksud pelayanan publik adalah

pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan dibidang administratif.

Pernikahan

Pengertian Pernikahan Pernikahan berdasarkan perspektif yuridis menurut UU RI Nomor 1 tahun 1974 Pasal 1:

“Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.”

Sedangkan dalam Islam pernikahan atau nikah artinya adalah terkumpul dan menyatu. Namun pada hukum Islam lebih mengenal pada istilah Ijab Qobul (akad nikah) yang mengharuskan perhubungan antara sepasang manusia yang diucapkan oleh kata-kata yang ditujukan untuk melanjutkan kepernikahan, sesuai peraturan yang diwajibkan oleh Islam.

Jadi kesimpulan dari pernikahan adalah proses penyatuan antara seorang laki-laki dan perempuan dalam ikatan yang sah baik secara agama maupun Negara dengan tujuan untuk memperoleh keturunan.

Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan kewenangan pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dalam hubungannya dengan masyarakat dan dunia usaha. Pada dasarnya kebijakan pemerintah dalam mengembangkan kawasan industri merupakan kebijakan negara yang berorientasi pada kepentingan publik (masyarakat). Pengertian kebijakan (policy)

adalah prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan¹. Menurut Ealau dan Prewitt (1973), kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang mentaatinya (yang terkena kebijakan itu). Selanjutnya Titmuss (1974) mendefinisikan kebijakan sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan kepada tujuan-tujuan tertentu. Menurut Titmuss kebijakan senantiasa berorientasi kepada masalah (problem-oriented) dan berorientasi kepada tindakan (action-oriented). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam setiap penyusunan kebijakan publik diawali oleh rumusan masalah yang telah diidentifikasi kemudian pelaksanaan kebijakan tersebut ditujukan untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam masyarakat

Suatu kebijakan publik mempunyai hubungan erat antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dengan masyarakat yang berkepentingan terhadap kebijakan tersebut. Menurut M. Irfan Islamy bahwa dalam konsep demokrasi modern, kebijaksanaan negara tidak hanya berisi cetusan pikiran atau pendapat para pejabat yang mewakili rakyat, tetapi opini publik (public opinion) juga mempunyai porsi yang sama besarnya untuk diisikan (tercermin) dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan negara. Hal ini berarti pejabat publik yang berwenang menyusun dan merumuskan kebijaksanaan yang menyangkut publik harus mendengar pendapat dan saran dari masyarakat serta mendasarkan pada kepentingan umum, agar kebijakan tersebut dapat diterima dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Pengertian Kebijaksanaan (policy) menurut Harold D. Lasswell dan Abraham Kaplan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah (a projected program of goals, values and practices).

Carl J. Friedrich mendefinisikan kebijaksanaan adalah :

“.....serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu” (*...a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an objective or a purpose*). (Syahrudin, 2009)

Lebih luas lagi James E. Anderson mendefinisikan kebijaksanaan negara adalah kebijaksanaan-kebijaksanaan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah (Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials). Implikasi dari pengertian tersebut adalah:

1. Bahwa kebijaksanaan negara itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan.
2. Bahwa kebijaksanaan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
3. Bahwa kebijaksanaan itu adalah merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah
4. Bahwa kebijaksanaan negara itu bisa bersifat positif yang berarti pemerintah telah melakukan sesuatu dalam mengatasi suatu masalah tertentu dan bersifat negatif apabila keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu apapun
5. Bahwa kebijaksanaan pemerintah selalu didasarkan atau dilandaskan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa (otoritatif).

Dari beberapa pengertian kebijakan publik tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah dalam menggunakan kewenangan dan menjalankan kewajibannya untuk kepentingan masyarakat. Kewenangan pemerintah dapat dibedakan pada tingkat nasional dan lokal seperti undang-undang,

peraturan pemerintah, Peraturan Pemerintah Propinsi, Peraturan Pemerintah Kabupaten/kota dan Keputusan Bupati/walikota. Dalam hal pengembangan kawasan industri di Kabupaten Karawang, maka kebijakan Bupati dan pihak legislatif daerah (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Karawang) dalam membuat Peraturan daerah sangat mempengaruhi kepentingan dunia usaha khususnya pengembang dan pengelola kawasan industri serta masyarakat.

Konsep Implementasi

Menurut Solichin Abdul Wahab, 1997 (dalam Syahrudin, 2009) secara sederhana pengertian implementasi dalam Kamus Webster (Solichin Abdul Wahab, 1997) dirumuskan sebagai “to provide means for carrying out; to give practical effect to” (Menyajikan alat bantu untuk melaksanakan; menimbulkan dampak/ berakibat sesuatu). Implementasi suatu kebijakan sangat tergantung pada rumusan kebijakan yang disusun dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) yang dikutip oleh Abdul Wahap (1997) merumuskan bahwa proses implementasi sebagai " those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy “those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan). Tindakan-tindakan yang dilakukan merupakan transformasi semua keputusan yang dioperasionalkan dalam berbagai kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Mengacu dari pendapat tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa sumber-sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan didalamnya mencakup tiga unsur yang saling menunjang yaitu sumber daya

manusia, kemampuan anggaran (financial) dan kemampuan organisasi yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (secara individu atau berkelompok).

Untuk menganalisis suatu proses implementasi kebijakan itu berlangsung, dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Dalam tesisnya, Syahrudin mengutip Van Meter dan Horn yang mana mengajukan model mengenai proses implementasi kebijakan (a model of the policy implementation process). Dalam model ini Van Meter dan Van Horn mendasarkan pada argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Kemudian ditegaskan pula bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang sangat penting dalam prosedur implementasi. Sedangkan Wayne Parson membagi model implementasi kebijakan yaitu: Model analisis kegagalan (The Analysis of failure), Model Rasional (top down), model pendekatan bottom-up dan teori-teori hasil sintesis (hybrid theories).

Konsep Evaluasi

Secara umum orang hanya mengidentikkan kegiatan evaluasi sama dengan menilai, karena aktifitas mengukur sudah termasuk didalamnya. Pengukuran, penilaian dan evaluasi merupakan kegiatan yang bersifat hierarki. Dalam kebijakan publik, artinya ketiga kegiatan tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan dalam pelaksanaannya harus dilaksanakan secara berurutan.

Dalam kurniawan (2009), John M. Echols dan Hasan Shadily: 1983 menyebutkan pengertian bahasa kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris evaluation yang berarti penilaian atau penaksiran. Sedangkan Stufflebeam, dkk (1971) mendefinisikan evaluasi sebagai "The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives". Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan.

Evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai. Mengukur lebih bersifat

kuantitatif, sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif. Dunn :2000:36 dalam Setyawan (2009) menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan menilai mencari terobosan baru untuk penyempurnaan. Evaluasi sekaligus sebuah proses analisis yang menekankan pada penciptaan premis-premis nilai yang memberikan penilaian terhadap kinerja sebuah program, kebijakan dan atau sebuah kegiatan. Proses evaluasi sekaligus memberikan tanggapan terhadap sebuah pertanyaan, "Apa perbedaan yang dibuat?". Artinya evaluasi merupakan analisa terhadap sebuah fakta dan tanggapan yang dihasilkan ketika sebuah program atau kebijakan dilaksanakan.

Menurut Wirawan (2006) dalam Syahrudin, 2009, evaluasi adalah proses mengumpulkan dan menyajikan informasi mengenai objek evaluasi, menilainya dengan standar evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi. Dari definisi evaluasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program. Sasaran evaluasi adalah untuk mengetahui keberhasilan suatu program. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ansyar (1989: 134) bahwa "evaluasi mempunyai satu tujuan utama yaitu untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu program".

Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi suatu kebijakan yang menyangkut kepentingan publik disusun berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh pejabat pembuat kebijakan. Sebagaimana pendapat M. Irfan Islamy diatas, bahwa penilaian kebijaksanaan dapat mencakup tentang isi kebijaksanaan, pelaksanaan kebijaksanaan dan dampak kebijaksanaan. Ketiga unsur tersebut sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi.

Proses Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai variable baik yang individual (Sumber daya manusia) maupun variable organisasional dan masing-masing variable tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Dalam

pandangan George C. Edward III yang dikutip oleh Syahrudin (2009) implementasi kebijakan adalah salah satu tahap, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Suatu kebijakan sekalipun diimplementasikan dengan baik, namun bila tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan.

Kantor Urusan Agama (KUA)

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 (Depag RI, 2004).

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi :

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
2. Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
4. Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan.

Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomer 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA

menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga;

2. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah (Departemen Agama RI, 2002).

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Kantor Urusan Agama (KUA)

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 sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu tujuan pencatatan nikah adalah melindungi institusi pernikahan yang dilakukan oleh umat islam dengan memberikan kepastian hukum terhadap pernikahan tersebut. Kepastian hukum dari pernikahan muncul karena pencatatan nikah dilakukan oleh pejabat umum dalam proses pernikahan umat islam, yaitu Pegawai Pencatat Nikah yang melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan pernikahan. Kerangka konsep ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kota Kediri, pada penelitian ini digunakan indikator pelayanan yang dikemukakan Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) yaitu : 1) Tangible (Bukti Fisik), 2) Reliable (Kemampuan), 3) Responsiveness (Daya Tanggap), 4) Competence (Kompetensi), 5) Courtesy (Kesopanan), 6) Credibility (Kredibilitas), 7) Security (Keamanan), 8) Access (Akses), 9)

Communication (Komunikasi) dan 10) Understanding The Customer (Kemampuan Memahami Pelanggan).

Metode Pelaksanaan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti adalah jenis studi kasus yaitu penelitian yang perhatiannya dipusatkan pada permasalahan dari suatu unit dan obyek yang di telaah, dalam hal ini penelaahannya dilakukan secara intensif, mendalam dan rinci.

Penelitian kualitatif dari sisi lainnya mengemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Ternyata definisi ini hanya mempersoalkan satu metode yaitu wawancara terbuka, sedangkan yang terpenting dari definisi ini mempersoalkan apa yang diteliti yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang. Penelitian kualitatif menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yakni :

1. Ditinjau dari segi tempat, penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang mana penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto
2. Ditinjau dari sifat data, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Kualitatif untuk mendapatkan informasi mengenai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan SPM KUA Mojoroto.

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif karena, sumber data yang diambil berupa tutur kata Pengguna jasa saat melakukan kegiatan di KUA. Kedua, data yang dikumpulkan berupa potongan ujaran Pengguna jasa.

Tahapan, Tempat, dan Waktu Penelitian

1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah urutan-urutan yang dilakukan dalam melakukan

penelitian. Tahapan dalam penelitian terdiri atas (1) tahapan pra-lapangan, (2) tahapan pekerjaan lapangan, dan (3) tahap analisis data (Moleong, 2006:127).

a. Tahapan pra-lapangan

Didalam tahapan pra-lapangan ada beberapa hal yang dilakukan oleh peneliti, yakni menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

b. Tahapan pekerjaan lapangan

Tahapan pekerjaan lapangan pada dasarnya adalah tahapan utama peneliti-an. Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah memahami latar penelitian dan per-siapan diri, memasuki lapangan, berperan serta sambil mengumpulkan data.

c. Tahap analisis data

Setelah semua tahapan mulai dari pra-lapangan, tahapan lapangan maka selanjutnya peneliti menganalisis data yang di peroleh. Setelah menganalisis data, kemudian peneliti menulis laporan sesuai dengan tahapan yang dilakukan.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Kediri, tepatnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri dipilih menjadi tempat penelitian karena Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri merupakan salah satu tempat pelayanan di kota Kediri yang menjadi pusat urusan agama islam yang berada di wilayah kecamatan Mojoroto.

Pengambilan data di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri pada saat pelayanan sedang berlangsung. Pe-ngambilan data di ambil tidak hanya ketika melakukan pelayanan secara langsung kepada pelanggan karena data yang akan diteliti adalah standart pelayanan minimal ketika sedang berada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri

Data, Sumber Data, dan Instrumen Penelitian

1. Data

Penelitian merupakan kegiatan pemecahan suatu masalah secara ilmiah

sehingga hasil yang didapat dapat dipertanggungjawabkan. Pemecahan masalah memerlukan data atau fakta-fakta objektif. Untuk itu, keberadaan data penting diperhatikan.

Seperti yang diungkapkan oleh Sudaryanto (1988: 9), "Data adalah bahan penelitian itu; dan bahan yang dimaksud bukan bahan-mentah, melainkan bahan-jadi." Pernyataan tersebut memberikan keterangan bahwa data bukan bahan-men-tah tetapi data adalah bahan jadi hasil kegiatan memilih dan memilah.

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berupa data deskriptif, misalnya dokumen pribadi, catatan lapangan, tindakan responden, dokumen, dan lain-lain (Prastowo, 2011:43). Data penelitian ini adalah data kualitatif yang ber-wujud data, kata, kalimat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan asal data penelitian itu diperoleh. Dari sumber tersebut dapat diperoleh data yang dimaksud dan yang diinginkan. Sudaryanto (1990: 33) mengungkapkan "Data mempunyai sumber; ada asalnya. Dari sumber itu peneliti dapat memperoleh data yang dimaksud dan yang diinginkan." Se-hingga dapat disimpulkan bahwa sumber data merupakan asal data penelitian.

Berkenaan dengan itu Sudaryanto (1990: 33) membedakan sumber data menjadi dua jenis yakni sumber substantif dan lokasional. Sumber substantif ber-kaitan dengan pertanyaan "dari apa" dan sumber lokasional berkaitan dengan per-tanyaan "dari mana". Sumber substantif penelitian ini berasal dari data, kata, kalimat. Sedangkan sumber lokasional penelitian ini diambil dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri.

3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2011: 222). Hal ini sesuai juga dengan pendapat Prastowo (2011: 43) bahwa, "Dalam penelitian kualitatif, peneliti bahkan sebagai instrumen sementara instrumen lainnya, yaitu buku catatan, tape recorder (video / audio), kamera, dan sebagainya."

Dengan instrumen tersebut dapat dipahami makna interaksi antar-manusia, membaca gerak muka, serta menyelami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan responden. Sebagaimana diketahui objek penelitian ini berupa data, kalimat, kata untuk mendapatkan data tentang itu peneliti bertemu langsung dengan petugas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri untuk mendapatkan data yang diinginkan. Selain itu, data yang dikumpulkan harus diidentifikasi hanya oleh diri peneliti sendiri. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini ialah diri peneliti dengan dilengkapi perekam dan kartu data.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara untuk menganalisis atau mengolah data dan menafsirkan data. Seperti halnya pemilihan teknik pengumpulan data, pe-milihan teknik analisis data perlu mempertimbangkan komponen data dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2011: 244), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain ". Analisis data dilakukan dengan meng-organisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, me-nyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Pengklasi-fikasian dan pengelompokan data pasti didasarkan pada apa yang menjadi tujuan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dalam peneliti-an ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Artinya, kegiatan analisis dilakukan dengan kegiatan menafsirkan dan menemukan isi data dengan mencocokkan isi teks dengan berdasarkan teori-teori yang telah ditentukan.

Langkah-langkah dalam analisis data meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Langkah 1

Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara,

- men-scanning materi, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Langkah 2
Membaca keseluruhan data. Langkah pertaman adalah membangun general sense atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
 3. Langkah 3
Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap : mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut kedalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
 4. Langkah 4
Terapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu. Peneliti dapat membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi ini, lalu menganalisisnya untuk penelitian studik kasus, etnografi, atau penelitian naratif. Setelah itu, terapkan proses coding untuk membuat sejumlah kecil tema atau kategori. Tema-tema inilah yang biasanya menjadi hasil utama dalam penelitian kualitatif dan sering kali digunakan

untuk membuat judul dalam bagian hasil penelitian.

5. Langkah 5
Sajikan kembali tema dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan yang populer adalah dengan menerapkan pendekatan narasi dalam menyampaikan hasil analisis. Pendekatan ini bisa meliputi pembahasan tentang kronologi peristiwa, tema-tema tertentu, atau tentang keterhubungan antar tema.
6. Langkah 6
Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antar hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori. Dalam hal ini, peneliti menegaskan apakah hasil penelitiannya membenarkan atau justru menyangkal informasi sebelumnya. Interpretasi ini juga bisa berupa pertanyaan-pertanyaan baru yang bisa dijawab selanjutnya: pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari data dan analisis, dan bukan dari hasil ramalan peneliti.

Hasil dan Pembahasan

1. Perencanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto

Nafrin mengemukakan bahwa fungsi manajemen ada empat yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Perencanaan merupakan proses menyusun rencana sehingga rencana merupakan prosedur perencanaan (Nafarin, 2009). Prosedur pelayanan ini merupakan strategi menyusun program dalam pelayanan SPM di KUA Kec. Mojojoto dalam pelayanan pernikahan.

Prosedur pelayanan ini diatur dalam UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014 Pasal BAB II Pencatatan Perkawinan pasal 2 menjelaskan tentang pencatatan perkawinan diatur menurut agama. perkawinannya menurut agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Mereka yang melangsungkan perkawinannya

menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat perkawinan pada kantor catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan.

Prosedur awal pencatatan pernikahan dimulai dari pengajuan berkas ke pihak pelayanan KUA, selanjutnya akan diproses sesuai agama calon pengantin. Dalam pengumpulan berkas sekurang-kurangnya disampaikan ke KUA sepuluh hari sebelum jadwal pelaksanaan pernikahan. Hal ini sesuai UU Pernikahan Tahun 2014 BAB II Pasal 3 ayat 1 Setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya itu kepada Pegawai Pencatat ditempat perkawinan akan dilangsungkan. Pemberitahuan tersebut dalam ayat 1 dilakukan sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan.

2. Prosedur SPM Tentang UU Pelaksanaan Pernikahan di KUA Kecamatan Mojoroto

Dalam prosedur pelayanan pendaftaran pernikahan Calon pengantin datang langsung ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto untuk mendaftarkan pernikahannya, dengan membawa berkas persyaratan yang telah diatur dalam UU Pernikahan BAB Akta Pernikahan, yang meliputi :

- a. Surat keterangan untuk nikah (model N1)
- b. Surat keterangan asal-usul (model N2)
- c. Surat persetujuan mempelai (model N3)
- d. Surat keterangan tentang orang tua (model N4)
- e. Surat pemberitahuan kehendak nikah (model N7) apabila calon pengantin berhalangan, pemberitahuan nikah dapat dilakukan oleh wali atau wakilnya.
- f. Bukti imunisasi TT1 calon pengantin wanita, Kartu imunisasi, dan Imunisasi TT II dari Puskesmas setempat.
- g. Membayar biaya pencatatan nikah sebesar Rp30.000
- h. Surat izin pengadilan apabila tidak ada izin dari orang tua/wali
- i. Pas foto ukuran 3 x 2 sebanyak 3 lembar
- j. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum berumur 19 tahun dan

bagi calon isteri yang belum berumur 16 tahun

- k. Bagi anggota TNI/POLRI membawa surat izin dari atasan masing-masing
- l. Surat izin Pengadilan bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang
- m. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak / buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989
- n. Surat keterangan tentang kematian suami/istri yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah atau pejabat berwenang yang menjadi dasar pengisian model N6 bagi janda/duda yang akan menikah.

Jika beberapa dokumen diatas sudah lengkap, maka calon pasangan bisa langsung melakukan proses pengurusan surat nikah ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto. Selain itu, ada beberapa data diri/dokumen yang harus dilampirkan untuk mengurus surat nikah.

Prosedur Bagi Calon Suami:

- a. Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N1, N2, N3 & N4.
- b. Datang ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto untuk mendapatkan Surat Pengantar/Rekomendasi Nikah (Jika calon Istri beralamat lain daerah/Kecamatan).
- c. Jika calon Istri se daerah/Kecamatan, berkas calon Suami diserahkan ke pihak calon Istri.

Lampiran yang harus dilengkapi dalam proses administrasi adalah sebagai berikut:

- a. Fotokopi KTP,
 - b. Akte Kelahiran & C1 (Kartu KK).
 - c. Pas Potho 3 x 4 = 2 lbr, jika calon istri luar daerah,
 - d. Pas Potho 2 x 3 = 5 br, jika calon istri
- sedaerah/Kecamatan Prosedur Bagi Calon Istri:
- a. Pengantar RT-RW dibawake Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Balangko N1, N2, N3 & N4.

- b. Datang ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto untuk mendaftarkan Nikah dan pemeriksaan administrasi (bersama Wali dan calon suami)
- c. Calon Suami & Calon Istri sebelum pelaksanaan nikah akan mendapatkan Penasihatatan Perkawinan dari BP4.

Lampiran yang harus dilengkapi dalam proses administrasi adalah sebagai berikut:

- a. Fotokopi KTP,
- b. Akte Kelahiran & C1 (Kartu KK) caten.
- c. Foto kopi Kartu Imunisasi TT Pas Photo latar biru ukuran 2 X 3 masing-masing caten 5 lbr.
- d. Akta Carai dari PA bagi janda/ duda cerai.
- e. Dispensasi PA bila usia kurang dari 16 pi dan 19 pa.
- f. Izin atasan bagi anggota TNI/POLRI
- g. Surat Keterangan Kematian Ayah bila sudah meninggal
- h. Surat Keterangan Wali jika Wali tidak sealamat dari Kelurahan setempat
- i. Dispensasi Camat bila kurang dari 10 hari
- j. N5 (surat ijin orang tua) bila usia caten kurang dari 21 th.
- k. N6 (Surat Kematian suami/istri) bagi janda/duda meninggal dunia

Untuk anggaran pendaftaran biaya nikah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Agama:

- a. Nikah/Rujuk dilaksanakan di : Kantor KUA pada hari dan jam kerja: Rp0,- (gratis)
- b. Luar Kantor dan atau di luar hari dan jam kerja: Rp600.000,-

Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di di KUA Kec Mojojoto

Keseluruhan berkaitan dengan indikator *Tangibles* ini dapat dipahami bahwa sarana dan prasarana yang penting blangko pernikahan dan keperluan pelayanan yang menjadi kepuasan masyarakat. Dalam ruang tunggu pelayanan juga harus diperhatikan berdasarkan aturan pelayanan yang

ditetapkan agar masyarakat merasa nyaman dalam antri untuk dilayani. Perlu adanya Peralatan administrasi yang lengkap yang menunjang pelayanan baik. Disamping itu ruang tunggu dan ruang pelayanan harus dibeli fasilitas yang nyaman agar masyarakat puas dan nyaman dalam pelayanan. Dalam pelayanan diterapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) karena dengan keramahan budaya 3S masyarakat akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan kami. Pelayanan harus ramah dengan masyarakat agar merasa puas dalam pelayanan kami. Jika ada masyarakat yang menyalahi aturan prosedur diberikan nasehat ataupun saran agar patologi tidak terjadi. Kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.

Keseluruhan berkaitan dengan indikator *Realibility* ini dapat dipahami bahwa dalam pelayanan dikantor KUA Kota Kediri membudayakan keramahan 3S yakni senyum, salam, sapa dan melaksanakan SOP agar masyarakat senang. Dalam mengukur tingkat kesukaan masyarakat dikantor KUA membuat kusioner penilaian oleh masyarakat agar dapat mengevaluasi apabila ada kesalahan pelayanan. Pelayanan mengutamakan keramahan. Ketika ada masyarakat yang melakukan kecurangan ingin memberikan upah kepada pegawai maka ditekankan untuk tidak melakukan hal itu lagi. Pelayanan sesuai motto perusahaan yaitu bersih dalam melayani. Dalam pendekatan petugas dengan masyarakat itu masing-masing pribadi menyenangkan dan memuaskan masyarakat dalam pelayanan disamping itu juga sarana dan prasarana mendukung keberhasilan. Sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.

Keseluruhan berkaitan dengan indikator *Responsiveness* ini dapat dipahami bahwa dalam pelayanan dikantor KUA Kota Kediri sebelum melakukan tugas diberi arahan dalam tanggungjawab agar tetap terjaga. Dalam pemberitahuan informasi seputar KUA dapat diakses melalui website resmi. Dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri sudah ada masing-masing pembagian tugas jadi tidak ada lagi yang menyalahi tugas masing-masing. Pelayanan

yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan, kesanggupan petugas pelayanan sangat sanggup untuk membantu masyarakat ketika ada kendala dan mengarahkan agar tidak ada lagi kendala masyarakat dalam pengurusannya. Pelayanan yang dilakukan sesuai kemampuan petugas dan berdasarkan aturan SOP yang selalu siap untuk kepuasan masyarakat. Untuk informasi didapatkan dipapan informasi kantor dalam ruang pelayanan. Dalam sistem pelayanan dikantor KUA cukup baik tetapi masih menganut sistempelayanan sistem kekeluargaan

Keseluruhan berkaitan dengan indikator *Assurance* ini dapat dipahami bahwa dalam pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri budaya kerja yang patut dijunjung tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penilaian masyarakat. Sanksi terhadap pegawai yang menyalahi aturan berupa peringatan, apabila kedua kali menyalahi aturan yaitu berupa sanksi mutasi. Dalam pelayanan perlu ditingkatkan budaya 3S. Sampai saat ini Sanksi belum terlihat karena belum ada pegawai yang menyalahi aturan. Budaya 3S yakni senyum, sapa, dan salam. Terkait tentang sanksi pelanggaran dikantor urusan agama kec.mariso Kota Kediri belum pernah ada yang melanggar aturan.

Sistem pelayanan dikantor KUA sudah baik menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun.

Keseluruhan berkaitan dengan indikator *Emphaty* ini dapat dipahami bahwa ketika memberi pelayanan harus memberi kepastian kepada masyarakat agar tidak ragu ataupun bingung. Ketika ada masalah pelayanan itu memanfaatkan pendekatan emosional. Memaksimalkan pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa puas. Bertindak dan bekerja sesuai aturan pelayanan sangat penting agar masyarakat puas dalam pelayanan. Dalam sistem pelayanan dikantor KUA melakukan pendekatan kekerabatan ataupun kekeluargaan untuk melayani masyarakat agar selesai lebih cepat.

Sarana Prasana dalam Pelayanan Pernikahan di KUA Kec Mojojoto

Menurut Moenir mengatakan sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja (Moenir, 2009).

Dari pengertian sarana yg di katakan Moenir tersebut jelas memberi petunjuk sarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut. Sementara prasarana adalah peralatan pembantu atau juga peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin di capai.

Dalam menunjang pelayanan pernikahan di KUA Kec. Mojojoto terdapat sarana prasarana yang cukup memadai, diantaranya: Ruang Layanan, Ruang Tunggu, Ruang Kerja, Ruang Arsip, dan Ruang Pengelolaan Pengauan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan metode simak dengan teknik rekam dan teknik catat, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri tentang pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementrian Agama Kota Kediri sesuai UU No. 1/1974, PP No 9/1975, PP No 48/2014, PMA No 24/2014. Melalui teknik analisis data deskriptif kualitatif. Dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Dalam prosedur pelayanan pendaftaran pernikahan Calon pengantin datang langsung ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto untuk mendaftarkan pernikahannya.

Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di di KUA Kec Mojojoto

- a. *Tangibles* merupakan sarana dan prasarana yang penting blangko pernikahan dan keperluan pelayanan yang menjadi kepuasan masyarakat. Perlu adanya Peralatan administrasi yang lengkap yang menunjang pelayanan baik. Disamping itu ruang tunggu dan ruang pelayanan harus difasilitasi sarana dan prasarana yang

nyaman agar masyarakat puas dan nyaman dalam pelayanan. Kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.

- b. *Realibility* dalam pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri dalam mengukur tingkat kesukaan masyarakat dikantor KUA membuat kusioner penilaian oleh masyarakat agar dapat mengevaluasi apabila ada kesalahan pelayanan. Pelayanan sesuai motto perusahaan yaitu bersih dalam melayani. Dalam pendekatan petugas dengan masyarakat itu masing-masing pribadi menyenangkan dan memuaskan masyarakat dalam pelayanan disamping itu juga sarana dan prasarana mendukung keberhasilan. Sistem pelayanan dikantor KUA sudah cukup baik tetapi masih menganut sistem pelayanan sistem kerabat dan kekeluargaan.
- c. *Responsiveness* ini dapat dipahami bahwa dalam pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri sebelum melakukan tugas diberi arahan dalam tanggungjawab agar tetap terjaga. Informasi seputar KUA dapat diakses melalui website resmi. Dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri sudah ada masing-masing pembagian tugas sehingga pelayanan yang cepat akan terlaksana ketika tidak ada kendala masyarakat dalam persyaratan yang telah ditetapkan, kesanggupan petugas pelayanan sangat sanggup untuk membantu masyarakat ketika ada kendala dan mengarahkan sehingga tidak ada lagi kendala masyarakat dalam pengurusannya.
- d. *Assurance* dalam pelayanan perlu ditingkatkan budaya 3S. Budaya 3S yakni senyum, sapa, dan salam. Sistem pelayanan dikantor KUA Kecamatan Mojojoto Kota Kediri sudah menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun.
- e. *Empathy*, dalam pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kota

Kediri penerbitan buku nikah masih membutuhkan waktu lama, karena faktor jaringan, server, dan validasi data pada Dukcapil.

Waktu Penyelesaian.

Untuk waktu penyelesaian administrasi Jika pernikahan dilakukan kurang dari 10 hari dari waktu pendaftaran, harus minta keterangan dispensasi dari Kecamatan.

Biaya/Tarif Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, untuk biaya dan tarif pelayanan yang dikenakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementerian Agama Kota Kediri sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Agama:

- a. Nikah/Rujuk dilaksanakan di : Kantor KUA pada hari dan jam kerja : Rp0,- (gratis)
- b. Luar Kantor dan atau di luar hari dan jam kerja : Rp600.000,-

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Dalam menunjang pelayanan pernikahan di KUA Kec. Mojojoto terdapat sarana prasarana yang cukup memadai, diantaranya:

- a. Ruang Layanan
- b. Ruang Tunggu
- c. Ruang Kerja
- d. Ruang Arsip

Ruang Pengelolaan Pengajuan

Dari kesimpulan yang diuraikan, maka disini peneliti akan memberikan saran bagi aparatur kantor urusan agama dan masyarakat untuk mengatasi permasalahan pelayanan khususnya dalam pengurusan administrasi pernikahan, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam pelaksanaan pelayanan administarsi pernikahan Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada para aparatur Kantor Urusan Agama diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, maka terapkanlah budaya transparansi tentang waktu dan biaya

- penyelesaian administrasi pernikahan, sebagaimana dengan yang telah ditetapkan peraturan perundang - undangan.
3. Bagi pihak kantor urusan agama perlu mengadakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.
 4. Sebaiknya pihak kantor urusan agama mulai menerapkan sistem pengolahan data pernikahan berbasis komputer ini dapat membantu KUA Mojoroto, khususnya dalam penyimpanan data yang lebih aman.
 5. Bagi masyarakat yang akan melakukan akad nikah sebaiknya melakukan akad nikah di kantor urusan agama dimana tidak dikenakan biaya yang lebih dari yang ditetapkan kantor urusan agama,
 6. Bagi masyarakat yang telah menikah sebaiknya memeriksa kembali buku nikah, karena jika terjadi kesalahan dalam penulisan itu akan merepotkan.
 7. Bagi masyarakat itu sendiri, selain itu dihimbau bagi masyarakat agar lebih teliti dalam mengisi blangko sebelum memberikannya kepada pegawai pencatatan.

E. Daftar Pustaka

- Fandi, Tjiptono.1998, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Gaster, Lucy. (1995). *Quality in public services managers choices, open University Press*. Buckingham, Philadelphia, USA.
- Gerson, Richard F. (2002). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hayat. (2019). *Manajemen pelayanan publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Hurriyah, Nurfadilah Fajri. (2018). *Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. Jurnal Pelayanan Publik.
- Irawan. (2009). *prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Pasal (7) Tahun 2003.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2007). *Citizen Charter(kontak pelayanan): pola kemitraan strategis untuk mewujudkan*

- good governance dalam pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Negara dan Magister Administrasi Publik, Yogyakarta.
- Kurniawan, Inggit. 2009, *Pengertian dan Konsep Evaluasi, Penilaian dan Pengukuran*.
<http://santriwan.wordpress.com/2009/11/18/>
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Laxy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Pasolong, Harbani. 2012, *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Penyelenggaraan Haji . Direktorat Jenderal Bimas Islam dan. 2004. *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan, Pedoman Pegawai pencatat nikah*, Jakarta : Departemen Agama RI
- Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah dan Rujuk di Luar KUA Kecamatan.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Pencatatan Pernikahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Pasal (2) Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- RI . Depag. 2004. *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah*, Jakarta : Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI
- RI . Departemen Agama. 2002. *Buku Rencana Induk KUA Dan Pengembangannya*, Jakarta: Ditjen Bimas Islam dan Urusan Haji
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintahan*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sudaryanto. 1990. *Aneka Konsep Kedataan Lingual dalam Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi.2003, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : Bumi Aksara

Sumber Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah
- Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014
- Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2014

Internet (Website)

- <http://tirto.id/syarat-administrasi-biaya-dan-cara-daftar-nikah-di-kua-ejW>. Diakses pada tanggal 03 Februari 2020.
- <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/opini/paradigma-baru-pelayanan-kua-bidang-perkawinan>). Diakses pada tanggal 02 Februari 2020.
- http://id.wikipedia.org/wiki/kantor_urus_an_agama. Diakses pada tanggal 02Februari 2020