

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Aparatur pemerintah hendaknya harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, dan lebih responsif kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan. Hingga kini, publik menilai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kurang optimal, bahkan ada yang beropini masih belum memuaskan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian 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. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan publik.
2. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
3. Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, bahwa tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama Islam di wilayah Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 1 ayat (1).

Tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tercantum di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk;
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan;
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah;
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf;
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan; dan
10. Layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah reguler.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi perlu diarahkan pada perumusan visi yang menggambarkan keadaan menyeluruh yang harus dicapai, sedangkan misi menunjukan pengembangan bidang-bidang tertentu sebagai prioritas untuk mewujudkan visi.

Visi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah sebagai berikut: "Terwujudnya masyarakat Islam Kecamatan

Dumai Selatan yang taat beragama dan sejahtera zhohir batin". Sesuai dengan visi tersebut maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai mempunyai misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk;
2. Melaksanakan penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
3. Menyelenggarakan pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan;
4. Meningkatkan pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
5. Meningkatkan pelayanan bimbingan kemasjidan;
6. Meningkatkan pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah;
7. Meningkatkan pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
8. Menyelenggarakan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf;
9. Melaksanakan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan;
10. Menyelenggarakan bimbingan manasik haji bagi jamaah reguler;
11. Melaksanakan koordinasi kegiatan lintas sektoral dibidang keagamaan.

Kantor Urusan Agama adalah garda terdepan Kementerian Agama yang memiliki tugas dan peran strategis dalam pelayanan publik. Untuk meningkatkan peran Kantor Urusan Agama agar lebih optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya, maka dapat dilakukan dengan menumbuh kembangkan kesadaran masyarakat melalui penyuluhan dan penyampaian informasi tentang tugas, fungsi, dan bidang garapan Kantor Urusan Agama.

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Kantor Urusan Agama sendiri (internal) maupun dengan lembaga lain yang terkait (eksternal). Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki komitmen yang besar terhadap peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan mengedepankan motto pelayanan “SELATAN” yaitu: Senyum dan santun dalam menyapa, Layanan yang optimal, dan Tanya keperluannya.

Pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tidak hanya memberikan pelayanan secara *offline*, namun juga memberikan pelayanan secara *online*. Berikut akan ditampilkan jenis dan persyaratan pelayanan secara *offline* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang dapat dilihat pada tabel I.1:

Tabel I.1
Jenis dan Persyaratan Pelayanan secara offline
Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1.	Pendaftaran Kehendak Nikah	1. Surat Keterangan untuk Menikah (N1) dari Kelurahan setempat; 2. Surat Pernyataan Belum Menikah dari Kelurahan; 3. Fotokopi KTP dan KK; 4. Pas Foto latar biru 2x3 (5 lembar) dan 4x6 (1 lembar); 5. Fotokopi Akta Kelahiran/Ijazah SMA; 6. Surat Keterangan Suntik TT dari Dokter/Puskesmas; 7. Rekomendasi Pindah Nikah dari KUA Setempat (bagi calon pengantin yang berdomisili di luar Kecamatan Dumai Selatan); 8. Surat izin dari atasan (bagi TNI, Polri, Pegawai BUMN) 9. Akta cerai/Surat Keterangan Kematian (bagi duda atau janda); 10. Fotokopi Buku Nikah Orang Tua (bagi calon istri).
2.	Rekomendasi Pindah Nikah	1. Surat Keterangan Untuk Menikah (N1) dari Kelurahan setempat; 2. Surat Pernyataan Belum Menikah dari Kelurahan; 3. Photo 3x4 (2 lembar); 4. Fotokopi KTP; 5. Fotokopi KK.
3.	Dispensasi Pengadilan Agama bagi catin di bawah umur	1. Mendaftar ke KUA Kecamatan Dumai Selatan dengan membawa blangko dan persyaratan Pendaftaran Pernikahan lengkap; 2. KUA Kecamatan Dumai Selatan menerima dan membuat Surat Pemberitahuan adanya kekurangan persyaratan pernikahan (N8) dan Surat Penolakan Pernikahan (N9).
4.	Duplikat Buku Nikah	1. Pernikahan tercatat di KUA Kecamatan Dumai Selatan; 2. Bila buku nikah hilang/terbakar melampirkan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian; 3. Jika buku nikah rusak melampirkan buku nikah yang telah rusak tersebut; 4. Pas Foto 2x3 (3 Lembar); 5. Fotokopi KTP; 6. Fotokopi KK.
5.	Legalisasi Buku Nikah	1. Buku Nikah asli; 2. Fotokopi Buku Nikah yang akan dilegalisir; 3. Fotokopi KTP; 4. Fotokopi KK.

Sumber Data: Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2022

Berdasarkan tabel I.1 di atas dapat dilihat jenis dan persyaratan pelayanan secara *offline* sudah tertera pada papan alur pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan.

Adapun realisasi pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.2 berikut:

Tabel I.2
Realisasi Pelayanan pada Kantor Urusan Agama
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2019	2020	2021
1.	Pendaftaran Kehendak Nikah (melalui alur pelayanan offline dan online)	363	344	370
2.	Rekomendasi Pindah Nikah	348	306	270
3.	Dispensasi Pengadilan Agama (bagi calon pengantin di bawah umur yang belum mencapai 19 tahun)	-	-	5
4.	Duplikat Buku Nikah	1	1	1
5.	Legalisasi Buku Nikah	45	41	43
	Jumlah Pelayanan	757	692	689

Sumber Data: Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2022

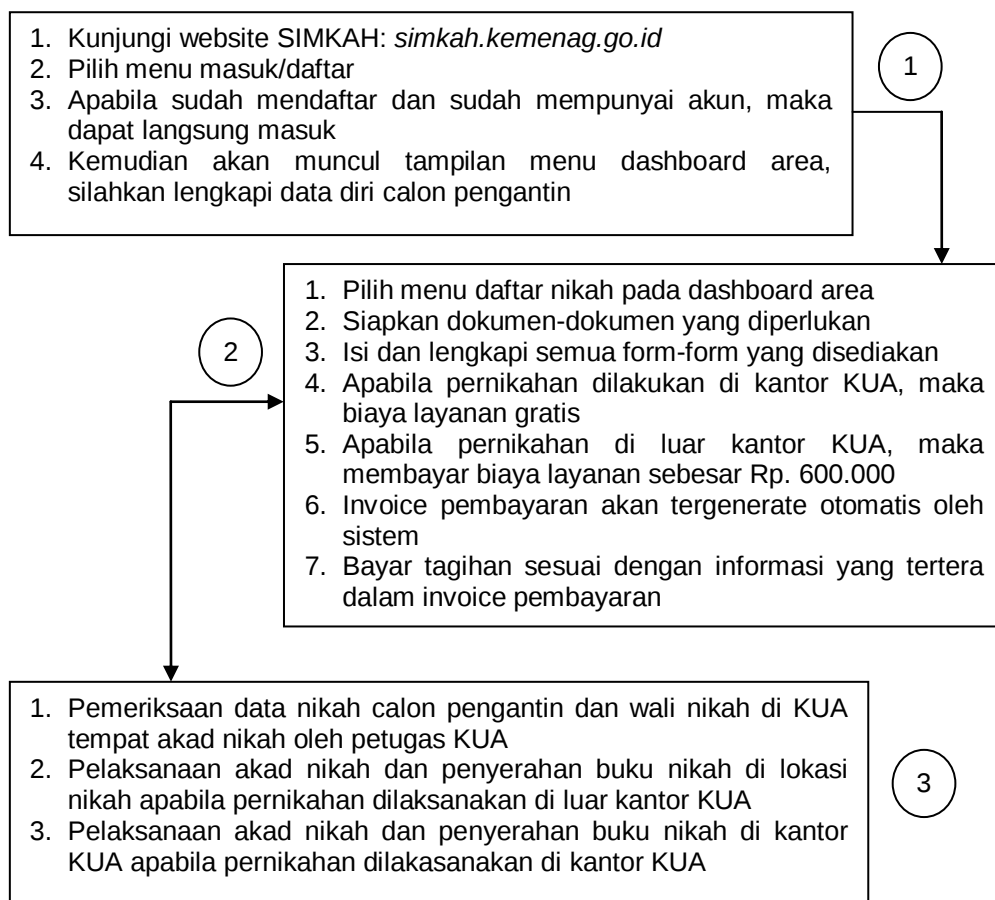
Berdasarkan tabel I.2 di atas dapat dilihat bahwa realisasi pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain: Pendaftaran Kehendak Nikah, Rekomendasi Pindah Nikah, Dispensasi Pengadilan Agama bagi calon pengantin di bawah umur, Duplikat Buku Nikah, dan Legalisasi Buku Nikah dengan jumlah pelayanan pada tahun 2019 yaitu berjumlah 757 pelayanan, tahun 2020 berjumlah 692 pelayanan dan tahun 2021 berjumlah 689 pelayanan.

Calon pengantin juga harus melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah). Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan pada Pasal 1 ayat 15 yang berbunyi: “Sistem

Informasi Manajemen Nikah yang selanjutnya disebut SIMKAH adalah aplikasi pengelolaan administrasi nikah berbasis elektronik”.

Adapun alur pendaftaran online melalui aplikasi SIMKAH dapat dilihat pada gambar I.1 berikut:

Gambar I.1
Alur Pendaftaran *online* melalui SIMKAH pada
Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai



Sumber Data: Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2022

Berdasarkan gambar I.1 di atas dapat dilihat bahwa alur pelayanan pendaftaran pernikahan yang dilakukan secara *online* sudah tertera pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Namun

masih ada beberapa masyarakat yang bingung dalam melakukan proses pendaftaran secara *online* tersebut.

Hal ini tentunya didukung oleh informasi yang penulis peroleh melalui wawancara dengan Bapak Asnar pada hari/tanggal: Selasa, 31 Mei 2022 pada pukul 11.00 WIB yang sedang melengkapi berkas persyaratan pernikahan. Beliau mengatakan bahwa:

“Saya sudah mendaftar secara online, tapi saya belum mendapatkan email balasan dari pihak KUA, jadi saya bingung apakah bukti pendaftaran harus dicetak pada saat mendaftar atau harus menunggu balasan dari pihak KUA ”.

Kemudian dari hasil wawancara yang penulis peroleh dari Ibu Reni Wahyuni selaku Operator SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beliau mengatakan bahwa:

“Pihak KUA sudah memberikan petunjuk dan tata cara dalam melakukan proses penginputan data secara online, apabila ada pendaftaran yang tidak sesuai dengan identitas diri baik (KTP dan KK), maka pihak KUA akan otomatis menolak pendaftaran calon pengantin tersebut, untuk dapat dilakukan perbaikan sesuai dengan data sebenarnya”.

Penulis juga kembali melakukan wawancara kepada pasangan calon pengantin atas nama Wandy dan Siska pada hari/tanggal: Jum'at, 10 Juni 2022 pada pukul 15.40 WIB yang mengatakan bahwa:

“Kami sudah mendaftar secara online, namun berkas kami ditolak dan kami harus mengulang-ulang hampir 4 kali, sehingga kami harus bolak balik datang ke KUA untuk menanyakan perihal tersebut”.

Kemudian untuk Biaya pencatatan Nikah dan Rujuk (NR), secara formal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2000 dan ditegaskan kembali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 dengan besaran Rp.30.000,- perperistiwa.

Biaya pencatatan Nikah dan Rujuk (NR) yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah tersebut adalah biaya pencatatan atas peristiwa Nikah dan Rujuk (NR) yang dilaksanakan di KUA, sedangkan biaya pencatatan peristiwa yang dilaksanakan di luar KUA tidak diatur dalam Peraturan Pemerintah tersebut. Karena permintaan masyarakat yang menghendaki adanya pernikahan di luar kantor KUA bahkan di luar hari kerja. Untuk mengawasi dan mencatat peristiwa nikah sesuai tugas dan fungsinya, Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Penghulu memerlukan biaya tambahan transportasi dan biaya-biaya lainnya. Pungutan-pungutan inilah yang dinilai liar dan tidak memiliki payung hukum yang memadai.

Berdasarkan permasalahan sebelumnya berkenaan dengan tidak adanya payung hukum terhadap Pegawai Pencatat Nikah (PPN) tentang biaya pencatatan, maka pada tanggal 10 Juli 2014 mulai diberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi penetapan biaya pencatatan nikah di KUA pada jam dan hari kerja Rp.0,00,- (Nol Rupiah), dan apabila dilaksanakan diluar KUA dikenakan biaya Rp.600.000,- (Enam Ratus Ribu Rupiah). Pengecualian terhadap warga negara yang tidak mampu secara ekonomi dan/atau korban bencana yang melaksanakan nikah atau rujuk di luar KUA dapat dikenakan tarif Rp.0.00,- (Nol Rupiah).

Kemudian pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 yaitu penguatan dari Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 dengan redaksi dan besaran yang sama tanpa ada

perubahan sedikitpun, gunanya untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, dimana jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agama meliputi kegiatan yang berasal dari Perguruan Tinggi Agama Negeri dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Adapun tarif biaya pencatatan nikah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2015 Pasal 5 yaitu tertera pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak
Biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk

No.	Pelaksanaan Nikah	Biaya
1.	Pelaksanaan Nikah dan Rujuk di Balai Nikah KUA	Rp. 0,-
2.	Pelaksanaan Nikah dan Rujuk di Luar Balai Nikah KUA	Rp. 600.000,- (Disetor melalui teller Bank)

Sumber Data: Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dilihat bahwa tarif biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk sudah tertera. Namun kenyataannya calon pengantin juga harus membayar biaya administrasi sebesar Rp. 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah).

Hal ini Penulis buktikan dengan melakukan wawancara pada hari/tanggal: Jum'at/01 Oktober 2020, pada pukul 14.58 WIB kepada pasangan calon pengantin atas nama Selvy dan Yusran pada hari/tanggal: Senin/ 11 Oktober 2021 pada pukul 11.30 WIB, mereka mengatakan:

“Untuk biaya pendaftaran pernikahan tidak hanya mengeluarkan biaya sebesar Rp. 600.000,- saja, namun kami juga harus membayar uang administrasi sebesar Rp. 50.000,-. Pihak KUA juga meminta kami untuk dapat memberikan dan menyerahkan Al-Qur’an untuk diwakafkan.

Penulis juga kembali melakukan wawancara kepada Bapak Arif yang sedang melakukan pengurusan pelayanan pernikahan untuk ananda beliau. Ketika penulis menanyakan kepada beliau tentang berapa besaran biaya yang harus dikeluarkan, beliau mengatakan:

“Kalo setahu saya untuk biaya yang harus dikeluarkan hanya sebesar Rp 600.000,- dikarenakan anak saya akan melaksanakan prosesi akad nikah di luar KUA. Tapi untuk biaya lain saya rasa tidak ada lagi”.

Penulis juga mengalami sendiri pada saat melakukan pendaftaran pernikahan pada September 2021, dikenakan biaya yang sama oleh pihak KUA yaitu biaya pencatatan pernikahan sebesar Rp. 50.000,-.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2015 Pasal 5 ayat (1) bahwa “Setiap Warga Negara yang melaksanakan Nikah atau Rujuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat (1) huruf b tidak dikenakan biaya pencatatan Nikah atau Rujuk.

Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tidak sesuai dengan standar pelayanan tentang hal biaya yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2015 Pasal 5.

Berdasarkan uraian dan penjelasan sebagaimana yang telah penulis kemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI”**.

B. Rumusan Masalah

Pemberian pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat merupakan salah satu tugas organisasi pemerintah, karena dari pelayanan publik yang diberikan dapat dilihat kemampuan organisasi dalam meningkatkan kinerja sebagai upaya mencapai sasaran organisasi tersebut. Namun kenyataannya pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masih belum memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari gejala masalah yang penulis temukan di lokasi penelitian yaitu:

1. Masih ditemukan ketidaksesuaian data yang diinput calon pengantin pada aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah).
2. Masih ditemukan ketidaksesuaian masalah biaya dalam Pencatatan Pernikahan.

Berdasarkan gejala-gejala masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai suatu kajian dalam Ilmu Administrasi Negara.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pihak pemerintah khususnya pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- c. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dalam membahas permasalahan yang sama.