

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA WARU TIMUR**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Keluarga Islam (Ahwal Asy Syakhshiyah)
Universitas Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh.

NUR AISYA

18 0301 0089

**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PALOPO
2025**

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH
DI KANTOR URUSAN AGAMA WARA TIMUR**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Keluarga Islam (Ahwal Asy Syakhshiyah)
Universitas Islam Negeri Palopo*



UIN PALOPO

Oleh.

**NUR AISYA
18 0301 0089**

Pembimbing:

- 1. Sabaruddin, S.HL., M.H**
- 2. Rustan Darwis, S.Sy., M.H**

**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aisyah

NIM : 18 0301 0089

Program Studi : Hukum Keluarga

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagaian dari Skripsi ini adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang terdapat didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Palopo, 05 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



NUR AISYA
NIM 18 0301 0089

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur ditulis oleh Nur Aisyah, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0301 0089, Mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam (*al-Ahwal Asy-Syakhshiyah*) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang *dimunaqasyahkan* pada Hari Senin 21 Juli 2025 *Masehi* bertepatan pada 25 Muharram 1447 *Hijriah* telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S. H).

Palopo, 5 Agustus 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---------|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M. Ag. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M. Ag. | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. H. Firman Muhammad arif., Lc., M. HI. | Penguji II | (.....) |
| 5. Sabaruddin, S. HI., M. H. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Rustan Darwis, S. Sy., M. H. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag.
NIP. 197406302005011004

Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam



Hardianto, S.H., M. H.
NIP 198904242019031002

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

(امابعد)

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan Judul Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur setelah melalui proses yang lama. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw. beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Penelitian ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Keluarga pada Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.

Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Ayah tercinta Nurdin dan Ibu tercinta Beda, beserta saudara saya Baharuddin, S.Kom dan Fadli Nurdin telah memberikan dukungan dalam melanjutkan pendidikan dari bangku sekolah dasar hingga sampai kepada bangku perkuliahan ini serta segala yang telah diberikan kepada penulis. Mudah-mudahan Allah Swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya disertai doa semoga bantuan tersebut mendapat imbalan yang lebih baik dari Allah swt, terutama kepada:

1. Rektor UIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum, dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti menuntut ilmu pada Fakultas Syariah.
2. Dekan Fakultas Syariah, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muh. Akbar, S.H., M.H, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag, yang selalu memberikan jalan terbaik dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Ketua Program Studi Hukum Keluarga, Hardianto, S.H., M.H dan Sekretaris Prodi Syamsuddin, S.H.I., M.H yang telah menyetujui judul Skripsi dari penelitian ini.
4. Pembimbing I dan Pembimbing II, Sabaruddin, S.HI., M.H. dan Rustan Darwis, S.Sy., M.H. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian penelitian ini.
5. Penguji I dan penguji II, Dr. H. Harris Kulle, Lc., M.Ag. dan Dr. H. Firman Muhammad Arif, Lc. M.HI. yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan penelitian ini.

6. Dosen Penasehat Akademik Dr. Helmi Kamal, M.H. yang telah mendidik peneliti selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam rangka penyusunan penelitian ini.
7. Kepala Unit Perpustakaan, Bapak Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
8. Semua teman-teman angkatan 2018 Fakultas Syariah UIN Palopo, terkhusus dan umumnya Program Studi Hukum Keluarga, Al Furkan Mahmud, S.H, Muhammad Ikhwal, Syadad Ghandi, S.H, Syarullah Syam, S.H, Mario Maulana, S.H, Aprilia Dili Akoit, yang senantiasa memberikan semangat dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman KKN Posko Desa Tabarano Kecamatan Wasuponda Luwu Timur, Dion Syaputra, S.E, Wahyudi Alamsyah, S.E, Karmila Hasruddin, S.E, Andi Ismi Yanti, S.E, Fitrah Ulfah, S.E, Arfika, S.E, Fingki Aswan, S.Sos yang senantiasa memberikan semangat dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Sahabat seperjuangan selama pembuatan Skripsi Asnidar, S.H, Hasiah, S.H, Inayah, S.H, Muh Awal Saputra, S.H, Muhammad Ikhwal, S.H, Nova Muktizaldi, selaku sahabat yang telah banyak memberikan dorongan semangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada sahabat tercinta, Nova Rasdin, S.E, Mifta Hul Jannah, S.H, A. Tasya Aliya Putri, SKM, Sartika, Dhana Azis, Nurul Latifa, Agil Aulia Ningsih, Muji, Muh Aidi Aidit, Muh Firman, terima kasih atas semuanya telah

menemani, mendampingi dan memberi sarannya selama proses menyelesaikan penelitian ini

12. Kepada saudara Muhammad Haikal S, seseorang yang selalu ada untuk saya, terima kasih atas semua bantuannya, yang telah sabar menemani setiap proses yang saya lalui selama ini, memberikan dukungan tanpa henti, memberikan semangat, dan selalu meyakinkan saya bahwa saya bisa mencapai impian-impian saya, *you have done too much good for me, thank you for trying for me.*

13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri. Terima kasih sudah mau di ajak kompromi atas segala keadaan yang tidak menyenangkan dalam proses ini. Terima kasih sudah memilih untuk tidak menyerah di saat ada pilihan untuk menyerah. Terima kasih karna tetap kuat untuk bisa sampai di titik ini, meski banyak menguras air mata, energi, emosi, tapi nyatanya bisa tertutupi walau hanya dengan kata-kata “tidak apa-apa saa”, “it’s okay”, “let it flow”. Tidak mudah tapi kamu HEBAT!

Dengan penuh kesadaran peneliti menyadari penulisan penelitian ini jauh dari sempurna, walau demikian peneliti berusaha menyajikan yang terbaik. Semoga Allah senantiasa memberi kemudahan dan perlindungannya kepada pihak yang berperan dalam penulisan penelitian ini. Wassalam.

Palopo, 05 Desember 2024

Peneliti

NUR AISYA
NIM. 18 0301 0089

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab - Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya, kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba"	B	Be
ت	Ta"	T	Te
ث	Ša"	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha"	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra"	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha"	H	Ha
ء	Hamzah	"	Apostrof
ي	Ya"	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak pada awal kata, mengikuti vokalnya tanpa diberikan tanda apa pun. Jika, terletak di tengah atau di akhir maka, dapat ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab, lambangnya berupa gabungan huruf dan harakat, transliterasinya seperti gabungan huruf, seperti:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fatḥah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fatḥah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang, lambangnya berupa huruf dan harakat.

Transliterasinya berupa tanda dan huruf seperti:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, *u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik, sehingga menjadi *â*, *î*, *û*. Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ : mâtâ

رَمَى : ramâ

يَمُوتُ : yamûtu

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya ialah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya ialah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* dalam tulisan Arab dilambangkan sebuah tanda *tasydīd* . dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعْمٌ : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Huruf ع ber-*tasydid* terletak di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka, ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa. al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata

sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَامُرُونَ : *ta‘murūna*

النَّوْءُ : *al-nau‘*

شَيْءٌ : *syai‘un*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Dipakai dalam Bahasa Indonesia*

Kata, kalimat atau istilah Arab yang ditransliterasi ialah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan, dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim dipakai dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur‘an (dari *al-Qur‘ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, dipakai untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang

didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Nasr Hāmid Abū Zayd

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Al-Tūft

Apabila nama resmi seseorang menggunakan Abū (bapak dari) dan kata Ibnu (anak dari), sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu sebagai nama akhir dalam daftar pustaka. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Singkatan yang telah dibakukan yaitu:

Swt	= <i>Subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw.	= <i>Sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w = Wafat tahun
QS .../...4 = QS al-Baqarah/2:4, atau QS Ali ‘Imran/3:4
HR = Hadis Riwayat

C. Translet Inggris

Transliterasi Inggris-Latin dalam penyusunan skripsi sebagai berikut:

Person = Narasumber
Place = Lokasi penelitian
Paper = Arsip

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Kajian Pustaka	12
C. Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Pendekatan Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian.....	23
D. Jenis Data.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data	25

G. Teknik Analisis Data.....	27
H. Teknik Pengelola Data.....	27
BAB IV DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	28
1. Letak Geografis	28
2. Sejarah KUA Wara Timur	28
3. Struktur Lembaga	29
4. Visi dan Misi KUA Wara Timur	30
B. Pembahasan	27
1. Bentuk Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur.....	27
2. Sejauh Mana Pengaruh Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur.....	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR AYAT

1. Kutipan Ayat 1 QS. Ar-rum/21:.....	13
2. Kutipan Ayat 2 QS. Al-Baqarah/282:	33
3. Kutipan Ayat 3 QS. Al-Hujuraat (49):13)	36
4. Kutipan Ayat 4 QS. Asy Syuro (42):11).....	61

DAFTAR HADIST

1. Hadis tentang mampu untuk menikah	37
2. Hadis tentang pernikahan di usia muda.....	40
3. Hadis tentang Perempuan itu dinikahi karena empat hal	61

DAFTAR GAMBAR

1. Bagan Pikir Penelitian.....	17
2. Letak Geografis Kecamatan Wara Timur	24
3. Struktur Lembaga.....	25
4. Laman Aplikasi SIMKAH Gen 4.....	34

ABSTRAK

NUR AISYA, 2024, *“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur”*. Skripsi Program Studi Hukum Keluarga Fakultas Syari’ah Institut Agama Negeri Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Sabaruddin, S.HI., M.H dan Rustan Darwis, S.Sy., M.H.

Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur; Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian Yuridis-Sosiologis. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur sudah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga masyarakat sudah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pencatatan nikah selama melakukan proses pelayanan pencatatan nikah. Hal ini dapat ditinjau dari 4 dimensi pelayanan yang digunakan yaitu: 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Tanggapan), dan 4) *Assurance* (Keramahan). Adapun pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur sangat berdampak pada masyarakat khususnya calon pengantin dapat dilihat pada kurangnya masyarakat atau calon pengantin yang menyampaikan keluhan terhadap pencatatan nikah. Juga sangat besar terhadap pengalaman pasangan yang akan menikah dan juga terhadap proses administrasi yang terkait dengan pernikahan tersebut. Beberapa aspek pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA dapat dilihat dari; 1) Kepuasan Calon Pengantin, 2) Kelancaran Proses Administrasi, 3) Pemahaman tentang proses nikah, 4) Pengaruh Terhadap Kepercayaan Masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Pencatatan Nikah; KUA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian pelayanan pada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peran pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator (seseorang yang menyebabkan terjadinya perubahan dan menimbulkan kejadian baru atau mempercepat peristiwa) yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.¹ Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah.

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Sebagaimana yang diungkapkan Sinambela (2008:5) bahwa “negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.” Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan. Dari beberapa kebutuhan yang disebutkan di atas, salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pernikahan yang telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya.

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 3.

Pada kenyataannya balai nikah yang disediakan oleh KUA kurang diminati oleh masyarakat, sehingga sebagian besar masyarakat lebih memilih melaksanakan pernikahannya di luar Kantor Urusan Agama. Berdasarkan Data Ditjen Bimas Islam menunjukkan bahwa 6% masyarakat Indonesia melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA), sehingga dapat diartikan bahwa 94% masyarakat Indonesia melangsungkan akad nikah di luar KUA. Padahal apabila berkeinginan untuk melaksanakan pernikahan di luar KUA, maka calon pengantin harus menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pernikahan dan harus mengeluarkan biaya tambahan kepada Pegawai Pencatat Nikah (PPN/Penghulu) sesuai dengan peraturan pasal 22 ayat (4) Peraturan Menteri Agama No. 2 Tahun 1990 bahwa yang harus dibayar adalah (a) Honorarium pembantu PPN, (b) Biaya transport PPN/Pembantu PPN apabila pelaksanaan pernikahan dilakukan di luar balai nikah.

Masyarakat yang selama ini dengan keikhlasan masing-masing memang memberikan tanda terima kasih pada penghulu. Hal tersebut dianggap sebagai gratifikasi yang dilakukan petugas KUA. Sebagai contohnya adalah kasus pidana gratifikasi yang terjadi pada tahun 2013 yang berujung pada penahanan Kepala Kantor Urusan Agama Kota Kediri. Terjadinya kasus tersebut adalah sebagai akibat ketidakpuasan masyarakat Kediri mengenai tarif pencatatan nikah di luar KUA yang dianggap terlalu tinggi sehingga dilakukanlah tuntutan pada Kepala Kantor KUA Kediri dengan tuduhan melakukan pungutan liar sebesar Rp. 225.000,00 untuk pernikahan di luar KUA dan Rp. 175.000,00 di dalam KUA. Biaya tersebut di luar ketentuan yang telah dipakai sejak tahun 2004 dan tertulis

Pada PP Nomor 47 Tahun 2004 tentang PNPB pada Departemen Agama yang di dalamnya jelas-jelas tertulis biaya pencatatan nikah sebesar Rp. 30.000,00 per peristiwa tanpa ketentuanketentuan lain.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat di semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.²

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nikah, KUA tentunya memerlukan penilaian secara berjenjang. Diperlukan beberapa komponen strategis yang dapat meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan kemampuan dan kualitas para pegawai, meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik negara, meningkatkan kualitas masyarakat, meningkatkan pengelolaan dan perawatan kantor, meningkatkan kualitas dan pelayanan masyarakat, peningkatan pelayanan nikah rujuk serta peningkatan mutu pengelolaan arsip.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

² Nurfadilah Fajri Hurriyah, *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*, (Thesis, 2018), 1.

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 Tahun 2003, “Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”³

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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah 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.⁴ Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing-masing salinannya dimiliki oleh istri dan suami. Akta Nikah, dapat digunakan oleh masing-masing pihak apabila ada yang merasa dirugikan dalam ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan

³ *Undang-Undang RI Nomor 36 Pasal 7 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara.*

⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Cetakan ke-1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 2.

Agama adalah melaksanakan tugas kantor Kementerian Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Wara Timur sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Wara Timur terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai penerimaan buku nikah. Masih ada masyarakat yang terkadang mengalami keterlambatan mendapatkan buku nikah yang seharusnya diberi setelah akad nikah, permasalahan lain, yaitu kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pencatatan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pencatatan pernikahan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan tersebut, mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 (sepuluh) hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan.

Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Wara Timur terutama

pada pengurusan pencatatan pernikahan. Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama Wara Timur banyak masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan pelayanan pencatatan nikah secara umum, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian atau pengambilan judul skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Wara Timur*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan pencatatan nikah di kantor Urusan Agama Wara Timur.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian narasi yang objektif untuk menggambarkan hal yang di peroleh setelah suatu tujuan penelitian telah terpenuhi. Manfaat penelitian bisa saja bersifat teori atau bersifat praktis misalkan memecahkan masalah pada objek yang diteliti.

Pencapaian dari manfaat penelitian ini, peneliti berharap dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan terkait tentang permasalahan yang diteliti dan peneliti dapatkan mengaplikasikan teori yang telah didapatkan dibangku perkuliahan dan dapat mengelolah informasi yang diperoleh.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait dengan uang panai' dalam perkawinan adat bugis agar kedepanya masyarakat mempertimbangkan maslahat dan mudharat yang didapat dan diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan bagi peneliti untuk mendapat informasi yang akurat.

E. Definisi Operasional

1. Kualitas

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.⁵ Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan

⁵ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Edisi ke- 3. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 27.

produk, kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.⁶

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁷ Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.⁸ Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.

3. Pencatatan Nikah

Pencatatan nikah adalah suatu yang dilakukan oleh pejabat Negara terhadap peristiwa pernikahan dalam hal ini pegawai pencatat nikah yang melangsungkan pencatatan, ketika akan melangsungkan suatu akad pernikahan antara calon suami dan isteri.⁹ Pencatatan nikah akan menjadi salah satu upaya

⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Cetakan ke-9. Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 6-7.

⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Cetakan ke-14. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016), 2.

⁸ Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, (Cetakan ke-2. Bandung: Refika Aditama, 2016), 243.

⁹ Zainuddin Ali, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Cetakan ke-3. Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 26.

meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan, sehingga secara islami tujuan pernikahan akan terwujud, dimana Islam kali pertama datang menghancurkan semua bentuk pernikahan yang mengarah kepada keberagaman manusia.¹⁰ Dapat diketahui bahwa pencatatan nikah adalah suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan ketertiban hukum setiap individu dalam peristiwa nikah.

¹⁰ Ahmad Tholabi Kharlie, *Hukum Keluarga Indonesia*, (Cetakan ke-1. Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 188.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu sangat dibutuhkan dalam suatu penelitian dan dengan adanya penelitian ini, dapat melihat kelebihan serta kekurangan antara peneliti dengan peneliti yang lain dalam berbagai teori, konsep yang digunakan oleh peneliti dalam masalah yang berhubungan dengan peneliti. Penelitian terdahulu juga dapat mempermudah pembaca untuk melihat perbedaan dari persamaan teori yang digunakan oleh peneliti dengan peneliti yang lain dalam masalah yang sama. Peneliti terdahulu juga berfungsi sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh:

1. Nurfadilah Fajri Hurriyah, dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar” Tahun 2017. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pencatatan nikah, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar sudah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pencatat nikah selama melakukan pelayanan pencatatan nikah.¹¹ berbeda yang di tulis

¹¹ Nurfadilah Fajri Hurriyah, dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”, (Thesis, 2018).

oleh peneliti yaitu membahas tentang permasalahan kurangnya kurangnya sosialisasi terhadap Masyarakat.

2. Bima Septama Putra, dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya (Studi Kasus: Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)”. Tahun 2020. Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah. kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru berjalan dengan kurang maksimal dikarenakan ada beberapa point dari Standar Konsep Operasional yang belum terpenuhi.¹² Berbeda dengan yang di tulis oleh peneliti yaitu membahas tentang permasalahan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat.
3. Nova Ayu Lestari, dalam penelitian yang berjudul “Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar” Tahun 2020. Persamaan penelitian ini yaitu membahas tetntang pelayanan pencatatan pernikahan. Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal dilihat pada aspek terjamah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terkendala karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang betah untuk menunggu dalam pelayanan.¹³

¹² Bima Septama Putra, dalam penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya (Studi Kasus: Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)*”, 2020.

¹³ Nova Ayu Lestari, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, (Skripsi, 2020), 20.

Berbeda dengan yang di tulis oleh peneliti yaitu membahas tentang permasalahan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat.

4. Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Muh. Rijal dalam penelitian yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”
Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan pencatatan nikah. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pernikahan yang dilakukan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wolio dilakukan dengan memperhatikan aspek sederhana, transparan, lengkap dan terjangkau.¹⁴ Berbeda dengan yang ditulis oleh peneliti Masyarakat.

B. Kajian Pustaka

1. Pengertian Nikah

Secara etimologi bahasa Indonesia pernikahan berasal dari kata nikah, yang kemudian diberi imbuhan awalan “per” dan akhiran “an”. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia pernikahan diartikan sebagai perjanjian antara laki-laki dan perempuan untuk menjadi suami istri.

Dalam pengertian yang luas, pernikahan merupakan ikatan lahir dan batin yang dilaksanakan menurut syariat Islam antara seorang laki-laki dan seorang perempuan, untuk hidup bersama dalam satu rumah tangga guna mendapatkan keturunan.

¹⁴ Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Muh. Rijal, *Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau*, (Jurnal, vol. 5, No. 3, Oktober 2022), 1.

Banyak orang mengenal perkawinan hanya sebagai hubungan yang disyariatkan antara pria dan Wanita. Pemahaman tentang masalah perkawinan berbeda-beda sesuai dengan perbedaan status sosial dan tingkat pemikiran masing-masing. Allah swt telah menjadikan perkawinan sebagai salah satu sumber ketenangan dan ketentraman. Sesuai dalam Al-Quran Allah swt berfirman dalam QS. Ar-Rum: 21.

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً
وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١﴾

Terjemahnya:

“Dan di antara tanda-tanda (kebesaran)-Nya ialah Dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari jenismu sendiri agar kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan Dia menjadikan di antaramu rasa kasih dan sayang. Sungguh, pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir”. (Q.S. Ar-Rum/30:21).¹⁵

Rasulullah bersabda:

Artinya: “Dari Anas bin Malik ra. bahwasanya Nabi SAW memunji Allah dan menyanjungnya, beliau bersabda: “Akan tetapi aku shalat, aku tidur, aku berpuasa, aku makan, dan aku mengawini perempuan, barang siapa yang tidak suka perbuatanku, maka bukanlah dia dari golonganku (HR. al-Bukhari Muslim)

Jumhur ulama menetapkan hukum menikah menjadi lima yaitu:

¹⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018), h. 574.

1. Mubah

Hukum asal pernikahan adalah mubah. Hukum ini berlaku bagi seseorang yang tidak terdesak oleh alasan-alasan yang mewajibkan nikah atau mengharamkannya.

2. Sunnah

Hukum ini berlaku bagi seseorang yang memiliki bekal untuk hidup berkeluarga, mampu secara jasmani dan rohani untuk menyongsong kehidupan berumah tangga dan dirinya tidak khawatir terjerumus dalam praktik perzinaan atau muqaddimahnya (hubungan lawan jenis dalam bentuk apapun yang tidak sampai pada praktik perzinaan).

Sabda Rasulullah:

“Hai kaum pemuda, apabila diantara kamu kuasa untuk kawin, maka kawinlah, Sebab kawin itu lebih kuasa untuk menjaga mata dan kemaluan, dan barangsiapa tidak kuasa hendaklah ia berpuasa, sebab puasa itu jadi penjaga baginya (HR. Al- Bukhari dan muslim)

3. Wajib

Hukum ini berlaku bagi siapapun yang telah mencapai kedewasaan jasmani dan rohani, memiliki bekal untuk menafkahi istri, dan khawatir dirinya akan terjerumus dalam perbuatan keji zina jika hasrat kuatnya untuk menikah tak diwujudkan.

4. Makruh

Hukum ini berlaku bagi seseorang yang belum mempunyai bekal untuk menafkahi keluarganya, walaupun dirinya telah siap secara fisik untuk menyongsong kehidupan berumah tangga, dan ia tidak khawatir terjerumus

dalam praktik perzinaan hingga datang waktu yang paling tepat untuknya. Untuk seseorang yang mana nikah menjadi makruh untuknya, disarankan memperbanyak puasa guna meredam gejolak syahwatnya. Kala dirinya telah memiliki bekal untuk menafkahi keluarga, ia diperintahkan untuk bersegera menikah.

5. Haram

Hukum ini berlaku bagi seseorang yang menikah dengan tujuan menyakiti istrinya, mempermainkannya serta memeras hartanya.

2. Pelayanan Pencatatan Nikah

Pelayanan pencatatan nikah adalah kegiatan pencatatan yang dilakukan oleh pejabat Negara dalam hal ini pegawai KUA terhadap peristiwa perkawinan. Pelayanan publik adalah pemberi jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. kualitas pelayanan mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu pertama pihak penilaian pada dimensi *customer* (konsumen). Adapun di pihak kedua juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* (pemberi) atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *frontline service* (layanan terdepan). Adapun teori pakar pelayanan pencatatan nikah sebagai berikut:

- a. Feigenbaum dalam kutipan Nur Nasution, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan *full costumer satisfacyion* (kepuasan pelanggan sepenuhnya). Suatu

produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.¹⁶

- b. Gasperz dalam kutipan Lijan Poltak Sinambela, mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan daya tarik yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.¹⁷
- c. Menurut Sedarmayanti, Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara, dari pendapat Sedarmayanti dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.¹⁸
- d. Garvin dan Davis dalam kutipan Nur Nasution, menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Pelayanan juga diartikan dengan

¹⁶ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Edisi ke-3, Bogor: Ghalia Indonesia 2015),

¹⁷ Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Cetakan ke-9. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 6-7.

¹⁸ Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan ke-2, Bandung: Refika Aditama, 2015), 243

jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang *intangible* (tidak nyata) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.¹⁹

- e. Tjiptono dalam kutipan Utami dan Resky putri, menyatakan kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.²⁰

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Pencatatan Nikah

Pelayanan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi pertama *provider* (yang memberi pelayanan) dan sisi kedua *service* (yang menerima pelayanan). Para ahli mendefinisikan pelayanan *service* sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*). Adapun konsep kualitas pelayanan (*service quality*) berdasarkan persepsi konsumen seperti dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman & Berry, sebagai tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.²¹

¹⁹ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Edisi ke-3, Bogor: Ghalia Indonesia 2015),

²⁰ Utami, Rezky Putri, *Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di Kua Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. Ilmu Administrasi Negara: Universitas Pembangunan Nasional Veteran, 2017).

²¹ Nova Ayu Lestari, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, (Skripsi, 2020), 28.

Zaitamhl, Parasuraman, dan Berry, menyebutkan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu *intangibility*, *heterogeneity*, dan *inseparability*.

- a. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Berbeda dengan barang yang dihasilkan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. *Heterogeneity* berarti pemakaian jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervalidasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.²²

Berdasarkan teori Zaithaml, Parasuraman, dan Berry ada beberapa indikator dalam pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut: *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

²² Nova Ayu Lestari, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, (Skripsi, 2020), 20.

- 2) *Realibility* (Keandalan) merupakan kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan terpercaya). janji penyelesaian sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan atau tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- 3) *Reaponsiviness* (Tanggapan) merupakan kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (Keramahan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan permintaan konsumen.²³

4. Undang- Undang Pelayanan Pencatatan Nikah

Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 bahwa tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya, di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan, Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan, dijelaskan bahwa pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama Islam dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Disisi yang lain, bagi

²³ Nova Ayu Lestari, Alyas, dan Anwar Parawangi, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, (Jurnal Vol. 2, No. 5, Oktober 2021), 187.

yang melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat pada Kantor Catatan Sipil.²⁴

5. Tugas Pokok dan Fungsi KUA

Adapun tugas pokok dan fungsi KUA yaitu:

- a) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah rujuk.
- b) Penyusunan statistic layanan dan bimbingan Masyarakat islam.
- c) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan.
- d) Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah.
- e) Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f) Pelayanan bimbingan husab rukyat dan pembinaan syariah.
- g) Pelayanan bimbingan dan penerangan Agama Islam.
- h) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.
- i) Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.
- j) Layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji regular.²⁵

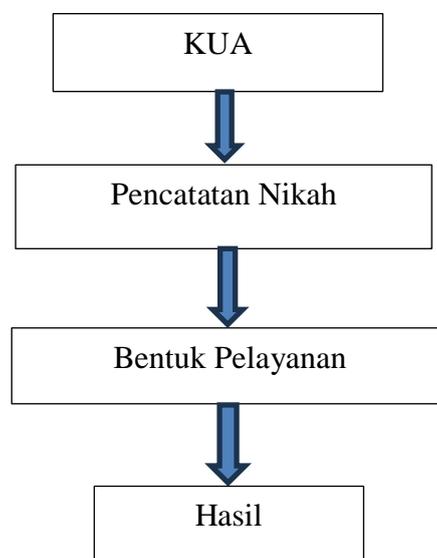
²⁴ Undang-Undang RI No. 1 1974 *Tentang Perkawinan*

²⁵ [tps://kalteng.kemenag.go.id/palangkaraya/berita/512522/Ini-10-Tugas-Pokok-dan-Fungsi-KUA](https://kalteng.kemenag.go.id/palangkaraya/berita/512522/Ini-10-Tugas-Pokok-dan-Fungsi-KUA)

C. Kerangka Fikir

Kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian ini, adalah garis besar struktur yang digunakan untuk mengarahkan penelitian. Selain menjabarkan kerangka fikir dalam penelitian ini, peneliti juga menggambarkan skema dalam penelitian ini sebagai berikut:

GRAFIK 1. Bagan Kerangka Pikir



Menguraikan:

Berdasarkan kerangka fikir diatas dapat dijelaskan bahwa KUA (Kantor Urusan Agama) adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di setiap Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam setiap KUA melakukan pencatatan nikah, sebagaimana pencatatan nikah itu ialah kegiatan menulis yang dilakukan oleh seorang mengenai suatu peristiwa yang terjadi. Pencatatan nikah sangat penting dilaksanakan oleh pasangan mempelai, karena buku nikah yang

mereka peroleh merupakan bukti otentik tentang keabsahan pernikahan, baik secara agama maupun Negara. Bentuk pelayanan nikah dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi pertama *Provider* (yang memberi pelayanan) dan sisi kedua *Service* (yang menerima pelayanan).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Penelitian ini termaksud jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh, mengelolah data dengan cara mengamati dan melihat secara langsung pada objek di lapangan. Data yang dikelola dan diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa tokoh-tokoh masyarakat dan beberapa masyarakat yang terlibat aktif dalam menyelesaikan perkara praktik kawin paksa dan faktor penyebabnya.

B. Pendekatan Penelitian

Sebuah penelitian memerlukan pendekatan penelitian dan peneliti menggunakan pendekatan Yuridis-Sosiologis. Pendekatan yuridis yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan Pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti. Pendekatan sosiologis adalah suatu pendekatan yang menjelaskan tentang hubungan Masyarakat yang satu dengan Masyarakat yang lain.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat untuk menggali suatu informasi yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Wara Timur. Lokasi tersebut dipilih peneliti karena lokasi ini dianggap cukup menarik untuk diteliti dan dikaji lebih dalam, tentang objek permasalahan yang terdapat di Kota Palopo. Sehingga

nantinya ini dapat menjadi referensi dan bahan bacaan generasi akan datang serta mempermudah peneliti melakukan penelitian.

D. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang diteliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara melakukan sesi wawancara secara langsung kepada narasumber penelitian, pertanyaan yang diajukan, baik yang terdapat dalam wawancara juga peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap responden penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa pihak tertentu yang terkait serta berhubungan dengan penelitian. Data yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Pencatatan, yaitu dengan cara mencatat berbagai laporan dan hasil observasi dari berbagai sumber sehingga dapat lebih mendukung penelitian
2. Studi Kepustakaan, yaitu jenis pengumpulan data ini dengan menggunakan beberapa referensi dari berbagai objek yang berhubungan dengan penelitian
3. Literatur, yaitu mengumpulkan data dengan cara membaca beberapa buku, artikel, jurnal, *webside* yang kemudian dianggap relevan terkhususnya dalam hal penunjang teoritis dalam penulisan Skripsi.

E. Instrument Pengumpulan Data

Adapun instrument pelengkap yang dimaksud yaitu berupa:

1. Kamera digunakan peneliti untuk mengambil gambar apabila peneliti melakukan observasi dan merekam kejadian yang penting pada suatu peristiwa atau kejadian baik dalam bentuk foto ataupun video
2. telepon genggam atau handphone digunakan untuk merekam suara. Perekam suara, digunakan untuk merekam suara ketika sedang melakukan proses pengumpulan data, baik menggunakan metode observasi, wawancara.
3. pulpen dan buku digunakan untuk sebagai pelengkap instrumen pengumpulan data berupa pencatatan atau gambaran informasi yang didapat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang valid untuk memperoleh informasi yang jelas, tetap, dan lengkap maka peneliti menggunakan beberapa teknik, sebagai berikut:

a). Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi yang terstruktur, seperti observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang sesuatu yang diamati, kapan dan dimana. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti merencanakan hal-hal apa saja yang akan diamati agar masalah yang dipilih dapat terpecahkan.

b). Wawancara

Wawancara atau Interview yaitu suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.²⁶ Wawancara merupakan alat pengukur informasi yang dilakukan seseorang secara lisan antara dua orang atau lebih dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada narasumber yang ditujuh. Kemudian hasil wawancara tersebut dikelola dan dikolaborasikan dengan hasil yang dikumpulkan dari beberapa pola pengumpulan data yang diinginkan peneliti.

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur karena peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan, namun peneliti menyiapkan alat lainnya seperti kamera, perekam suara, buku, pulpen dan selembar kertas untuk mencatat beberapa hal menarik dan penting untuk diperoleh dalam proses wawancara.

c). Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang tertulis tercatat seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen, rapat, agenda. Teknik dokumentasi berarti mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.²⁷

Dokumentasi merupakan sesuatu yang dapat dipahami bahwa adanya dokumen baik itu berupa data dalam bentuk tulisan, lisan ataupun gambar yang

²⁶ S. Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 113

²⁷ Amirul Hadi Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan II*, (Bandung: Pustaka Seria, 2015), 83

hasil dari beberapa teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara berupa catatan lapangan dan dokumentasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui metode pengumpulan data berupa data mentah yang dianalisis secara seksama sehingga data tersebut dapat dikaji dalam keadaan sebuah pembahasan ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan ke absaannya. Menganalisis data peneliti menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis bersifat induktif yang di titik beratkan pada cara berfikir induktif. Maka peneliti akan menganalisis data yang bersifat khusus berupa Tinjauan hukum Islam mengenai praktik kawin paksa dan faktor penyebabnya studi kasus kabupaten soppeng, kemudian akan ditarik kesimpulan untuk memecahkan pemasalahan yang diangkat oleh penel.

H. Teknik Mengolah Data

Teknik pengelola data kualitati terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta saran dan implikas hukum. Tahap awal dalam pengelolaan data kualitatif adalah pengumpulan data yang terdapat beberapa metode yang bias digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dari hasil observasi secara langsung melalui diskusi dari beberapa pertanyaann yang diajukan dari hasil wawancara.

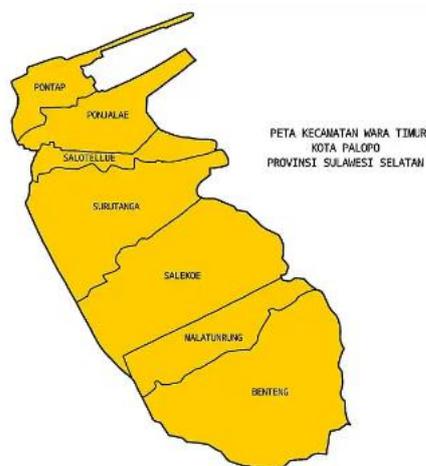
BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Letak Geografis

Gambar 2. Letak Geografis Kecamatan Wara Timur



2. Sejarah KUA Wara Timur

KUA Kecamatan Wara Timur berdiri pada tahun 2015, yang dikepalai oleh Muhammad Nasrullah, S.Ag., M.H.I. Batas wilayah KUA Kecamatan Wara Timur yaitu batas sebelah Timur Teluk Bone, sebelah Barat Kecamatan Wara, sebelah Selatan Kecamatan Wara Selatan, dan sebelah Utara Kecamatan Wara Utara.

KUA Kecamatan Wara Timur meliputi 7 kelurahan, yaitu:

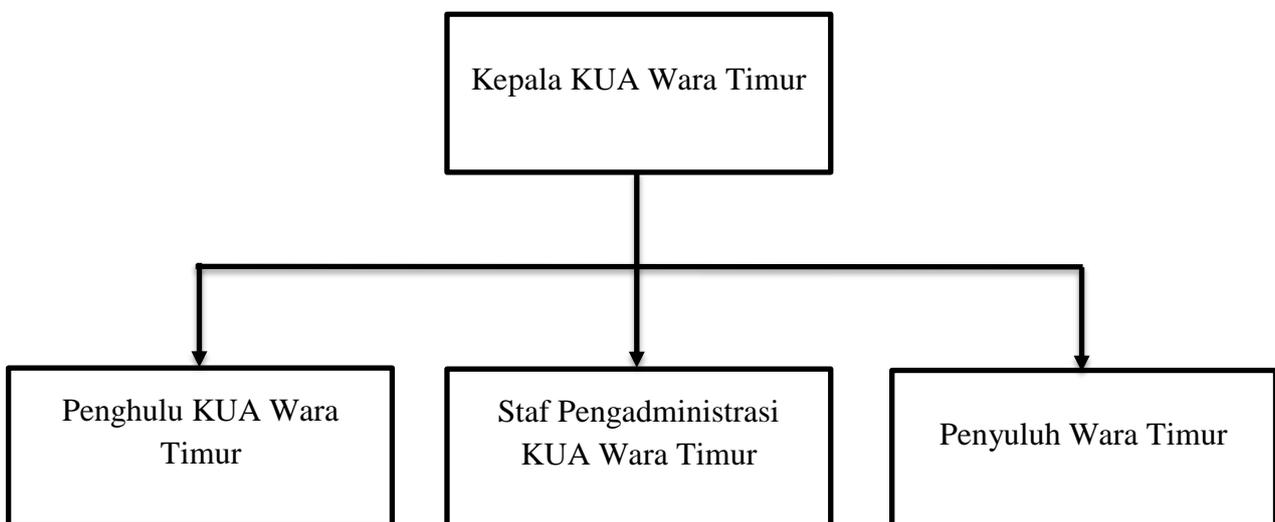
- a. Kel. Pontap
- b. Kel. Ponjalae
- c. Kel. Salotuellue

- d. Kel. Salokoe
- e. Kel. Malatunrung
- f. Kel. Benteng
- g. Kel. Surutanga

Kantor KUA Wara Timur mulai dibangun pada September 2019 dan rampung di akhir Desember 2019 dengan alokasi dana DIPA Kantor Kementerian Agama Kota Palopo yang bersumber dari Anggaran Surat berharga Syariah Negara (SBSN) tahun 2020 dengan total anggaran senilai 1,4 Miliar mencakup Pembangunan fisik Gedung, pembangunan Pagar, Mobiler dan pengadaan peralatan dan mesin.

3. Struktur Lembaga

Gambar 3. Struktur Lembaga



Nama-nama pegawai KUA Wara Timur Kota Palopo

- a. Akmal, S.Ag (Kepala KUA Wara Timur)
 - b. Drs. Sudirman (Penghulu KUA Wara Timur)
 - c. Muhammad Nasrullah, S.Ag., M.HI (Penghulu KUA Wara Timur)
 - d. Jamil, SE (Pengadministrasi)
 - e. Naida M. Naim, S. AN (Pengadministrasi)
 - f. Andi Nur Dianah Z, SE (Pengadministrasi)
 - g. Hj. Bungadia, S.Ag (Penyuluh Agama)
 - h. Dra. Jumriah (Penyuluh Agama)
 - i. Iva Suhira Sari, S.Kom.I
 - j. Annamaharita, S.Pd
 - k. Wahida Damaluddin, S.Ag
 - l. Muh. Yusuf, S.Ud., M.Pd
 - m. Nurulmawaddah R.
 - n. Hj. Marwah, ST
 - o. Drs. Caharuddin
 - p. Mokhamad Mansur
4. Visi dan Misi KUA Wara Timur
- a. Visi

Terwujudnya masyarakat yang taat bergama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin.

b. Misi

- 1) Terciptanya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam pencatatan Nikah dan Rujuk.
- 2) Meningkatkan fungsi sarana dan prasana guna mengoptimalkan pelayanan dan pada masyarakat
- 3) Terbangunnya sistem pengelolaan masjid yang profesional
- 4) Mewujudkan masyarakat yang terbangun dari keluarga yang harmonis, bahagia, sejahtera, tentram, dan damai sehingga tercipta keluarga yang religius damai dan terbuka
- 5) Meningkatkan pelayanan dan pembinaan kehidupan umat beragama dan memantapkan pemahaman dan pengaplikasiannya dalam kehidupan dalam berbangsa dan beragama.

B. Pembahasan

1. Bentuk Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur

Pelayanan publik ialah fungsi utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek pelayanan. Salah satu aspek pelayanan yang menjadi perhatian saat ini adalah pelayanan pada pencatatan nikah. Sebagai makhluk sosial manusia tentunya tidak lepas dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Bentuk pelayanan merupakan hal yang mendasari pemenuhan kebutuhan manusia, bentuk pelayanan yang dimaksudkan yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Hal inilah yang mengakibatkan terjadinya pelayanan untuk memenuhi kebutuhan manusia. pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dari

berbagai aspek pelayanan. Pelayanan dalam hal ini bisa berupa pelayanan administratif maupun pelayanan fisik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan.²⁸

Kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sangat buruk karena masih diwarnai dengan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dalam hal ini pelayanan publik juga masih diperparah dengan kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Banyak masyarakat yang memberi embel-embel kepada petugas pelayanan publik demi cepatnya pelayanan sehingga memancing para birokrasi untuk menciptakan pelayanan yang curang sehingga memperburuk pelayanan publik. Salah satu birokrasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik langsung kepada masyarakat yaitu Kantor Urusan Agama. Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah. Oleh sebab itu manusia diuntut untuk berfikir cara yang bagaimana yang harus di gunakan sehingga tidak keluar dari aturan-aturan yang ada di dalam Islam.

Sangat penting untuk menerapkan pendekatan para ulama dalam menggali hukum (Ijtihad) untuk menilai dari sudut pandang hukum Islam. Metode qiyas

²⁸ Namang (2020) bahwa "pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat

merupakan ekstraksi hukum Islam pada pencatatan perkawinan yang tidak dibahas dalam Nash tetapi memiliki illah (alasan yang menyamakan) yang sama dengan masalah yang dijelaskan dalam Nash, termasuk dalam metode ijtihad. Oleh karena itu, perkawinan adalah salah satu jenis kontrak manusia yang membahas topik kontrak dalam Al-Qur'an. Hal ini mengimplikasikan bahwa pencatatan perkawinan itu perlu. Telah disebutkan tentang pencatatan dan peraturan pegawai pencatat, seperti dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ^ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ع
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahannya:

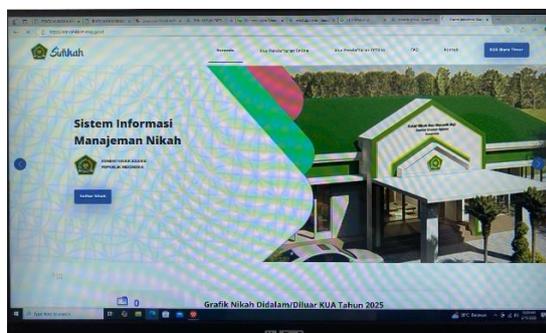
“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari layanan administratif yang sangat penting dalam proses pernikahan di Indonesia. KUA bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan pernikahan bagi pasangan yang ingin melangsungkan pernikahan di bawah naungan hukum agama Islam.

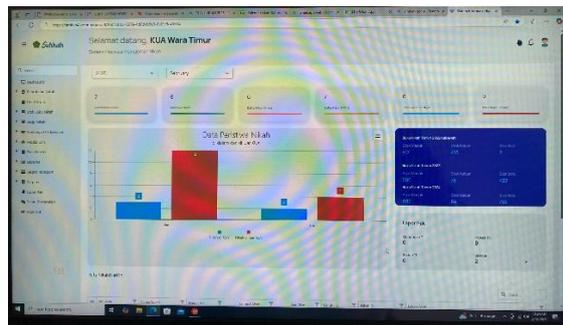
Wawancara dilakukan dengan Bapak Jamil S.E selaku bagian Administrasi yang berada di KUA Wara Timur, mengatakan bahwa:

”Jenis pelayanan yang diberikan beragam seperti, pelayanan bidang administrasi (Pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah rujuk). Pendaftaran dan penerbitan akta, ikrar dan wakaf, infak dan shodaqoh manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya. Bentuk pelayanan khususnya pelayanan nikah di KUA kecamatan Wara Timur ada dua yaitu pelayanan nikah diluar kantor dan pelayanan nikah didalam kantor. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan nikah diluar kantor adalah proses pelayaan, pencatatan, pengawasan, dan pendokumentasian nikah yang dilaksanakan dirumah atau digedung yang diselenggarakan oleh yang bersangkutan. Sedangkan proses pelayanan nikah yang dilaksanakan didalam kantor atau dibalai nikah adalah pelayanan, pencatatan, pengawasan, dan perdokumentasian nikah yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Wara Timur. Proses pernikahan yang dilaksanakan dikantor atau dibalai nikah tidak dipungut biaya, sedangkan proses pernikahan yang dilaksanakan diluar kantor tetap dipungun biaya, kecuali bila melampirkan surat keterangan tidak mampu dari kantor kecamatan atau kantor kelurahan dimana calon pengantin berdomisili walaupun menikah diluar kantor tetap tidak dipungut biaya. Sistem pendaftaran khususnya pendaftaran nikah yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Wara Timur sudah berbasis online, dengan menggunakan aplikasi yang disebut *SIMKAH GEN4*, dimana pendaftaran tersebut terhubung langsung ke Bimas Islam. Selain pendaftaran nikah yang berbasis online, pembuatan billing pembayaran juga menggunakan aplikasi, lalu calon pengantin membayar sendiri ke bank atau kantor pos terdekat. Pendaftaran nikah di KUA sebaiknya 10 hari kerja sebelum dilaksanakannya pernikahan, dalam hal ini tentunya calon pengantin sudah harus memenuhi dokumen syarat-syarat nikah di KUA.”²⁹

Gambar 4. Laman Aplikasi SIMKAH GEN4



²⁹ Jamil S.E, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.



Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, KUA Kecamatan Wara Timur menyediakan berbagai layanan, termasuk administrasi pernikahan (pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah), akta, ikrar, wakaf, infak, shodaqoh, manasik haji, dan pelayanan lainnya. Selain memberikan pelayanan di dalam kantor, pihak KUA juga memberikan pelayanan di luar kantor. KUA Wara Timur juga sudah menyediakan sistem pelayanan yang berbasis online, dimana pendaftaran tersebut terhubung langsung ke Bimas Islam.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Ibu Naida M. Naim S.AN selaku bagian administrasi di KUA Wara Timur, mengatakan bahwa:

“Dalam pendaftaran pencatatan nikah di KUA harus melengkapi beberapa berkas yaitu:

1. Surat pengantar nikah dari desa atau kelurahan
2. Permohonan kehendak nikah yang ditujukan kepada kepala KUA tempat pelaksanaan akad nikah
3. Surat persetujuan bagi calon pengantin
4. Surat izin orang tua
5. Akta kematian atau cerai bagi calon pengantin duda atau janda
6. Surat izin atasan bagi anggota TNI atau POLRI
7. Dispensasi dari pengadilan agama bagi calon pengantin yang berusia 19 tahun
8. Izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang beristri lebih dari seorang
9. Membawa foto copy identitas diri (KTP, KK, Akta Lahir)

10. Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang melangsungkan nikah diluar wilayah kecamatan tempat tinggalnya
11. Pas foto ukuran 3x4, 2x3, 4x6 masing-masing 3 lembar.”³⁰

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa calon pengantin harus menyiapkan beberapa berkas untuk memenuhi persyaratan administratif guna kelancaran dalam proses pencatatan nikah yang di lakukan oleh pihak KUA, agar proses pencatatan nikah dapat berjalan lancar harus memiliki dasar hukum yang jelas dan sesuai dengan norma agama yang berjalan, agar pasangan pegantin ini dapat di akui oleh negara. Keseluruhan persyaratan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pernikahan yang di catatkan sah secara hukum dan agama, serta berjalan dengan ketentuan yang berlaku. Seperti yang di jelaskan dalam surat (QS Al Hujuraat (49):13)

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: "Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti."

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Bapak Akmal, S.Ag selaku bagian kepala KUA di KUA Wara Timur, mengatakan bahwa:

³⁰ Naida M. Naim, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae Kecamatan Wara Timur, Tanggal 25 Oktober 2023

“Bagi calon pengantin sebelum menikah sebaiknya mendapatkan bimbingan pernikahan oleh pegawai KUA dalam hal ini dapat diambil alih oleh penghulu atau kepala KUA. Pelaksanaan bimbingan perkawinan dapat berupa tatap muka atau bimbingan mandiri, bimbingan pra nikah biasanya akan di jadwalkan setelah calon pengantin mendaftarkan pernikahannya di KUA.”³¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa calon yang ingin melaksanakan suatu pernikahan harus mendapatkan bimbingan dari penghulu atau kepala KUA. Pembimbingan dapat di lakukan di dalam ataupun diluar KUA setelah terbitnya jadwal pembimbingan tersebut.

Hadist dari HR Bukhari dan muslim mengatakan:

يَا مَعْشَرَ الشَّبَابِ مَنْ اسْتَطَاعَ مِنْكُمُ الْبَاءَةَ فَلْيَتَزَوَّجْ فَإِنَّهُ أَغْضُ لِلْبَصَرِ وَأَحْصَنُ
لِلْفَرْجِ

Artinya: “Wahai para pemuda, barang siapa dari kalian yang mampu ongkos nikah, maka hendaklah ia menikah, karena itu lebih bisa memejamkan mata dan menjaga farji” (HR. Bukhari dan Muslim)

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika suatu instansi maupun organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pemberian pelayanan ataupun sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, selesai pada waktu serta harus jelas persyaratannya, pegawai yang bertugas pada instansi tersebut harus dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah terhadap masyarakat penerima layanan serta harus tanggap terhadap segala kebutuhan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat yang menikmati pelayanan tersebut dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Seperti

³¹ Akmal S.Ag, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

yang telah disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), bahwasanya terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Keramahan), dan saya menggunakan empat dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah yang di berikan oleh KUA Kecamatan Wara Timur Kota Palopo, serta saya akan memaparkan dan membahas ke empat dimensi indikator kualitas pelayanan tersebut.

Adapun pemaparan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Wara Timur Kota Palopo menggunakan teori yang di kemukakan diatas yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) ini menjelaskan tentang bagaimana sarana dan prasarana serta keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas Gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern. Pihak instansi dapat menyediakan berbagai sarana dan prasarana fisik perkantoran, bagaimana keadaan didalam ruang lingkup serta keadaan lingkungan di sekitar KUA Kecamatan Wara Timur. Sarana dan prasarana yang dimaksud ialah suatu keadaan dan kondisi instansi sesuai dengan kenyataan yaitu tersedianya fasilitas seperti adanya ruang tunggu yang memadai, tempat parkir yang dapat menampung kendaraan para pengguna jasa instansi tersebut, adanya teknologi seperti computer ataupun sejenisnya untuk menunjang pemberian pelayanan sehingga pelayanan yang di berikan dapat terselesaikan dengan tepat pada waktunya agar masyarakat tidak merasa kelelahan untuk

menunggu pelayanan dan pihak instansi harus dapat menyediakan ruangan-ruangan yang dirasa perlu serta harus disediakan di dalam kantor tersebut guna demi kelancaran dalam pemberian pelayanan.

Wawancara dilakukan dengan ibu Nurmala Sari H selaku calon pengantin perempuan yang datang mendaftar nikah pada saat itu, ia mengatakan bahwa:

“Saya merasa kursi dan meja yang disediakan disini sudah cukup memadai, karena terdapat dua kursi besi Panjang di ruang tunggu yang satuannya dapat diduduki kurang lebih 4-5 orang sehingga jika kebetulan banyak masyarakat yang mendaftar pencatatan nikah tidak perlu ada lagi yang menunggu diteras KUA.”³²

Ketersediaan kursi dan meja di KUA cukup memadai karena dapat dilihat dari hasil wawancara diatas, informan mengatakan bahwasanya semua pegawai di KUA memiliki meja masing-masing sehingga berkas-berkas dari masyarakat dapat diletakkan dan tersusun rapi diatas meja petugas yang akan melayani.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan salah satu masyarakat selaku calon pengantin laki-laki yang pada hari itu membutuhkan pelayanan proses pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Wara Timur Bapak Ardiansyah mengatakan bahwa:

“Terkait sarana dan prasarana yang ada dan yang telah disediakan oleh KUA ini sudah cukup baik karena disini terdapat balai nikah yang dapat digunakan bagi masyarakat yang ingin melangsungkan proses akad nikah di KUA dan saya rasa balai nikahnya sudah cukup memadai.”³³

³² Nurmala Sari H, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

³³ Ardiansyah, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

Berdasarkan uraian dari informan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait kondisi sarana serta prasarana di KUA mendapatkan penilaian positif dari masyarakat yang merasa cukup baik dengan adanya serta tersedianya balai nikah yang disiapkan oleh pihak KUA.

Dari hasil wawancara diatas penulis juga menyimpulkan bahwa jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan atau kantor harus dapat memperhatikan kondisi lingkungan kantor dengan cara menyediakan fasilitas pendukung kantor baik berupa ruang tunggu maupun ruang pendukung proses pelayan yang dapat menampung seluruh masyarakat yang ingin dilayani.

Dibawah ini adalah penjelasan dari Bapak Jamil, S.E selaku staf pelaksanaan di KUA Wara Timur.

“Terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KUA dalam melaksanakan pelayanan seperti komputer, print, kursi, dan fasilitas internet sudah cukup memadai, serta ruang mediasi, ruang pendaftaran bahkan ruang balai nikah yang nyaman telah dimiliki.”³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai KUA bahwasanya dimensi *Tanglibes* (Bukti Fisik) yang ada di KUA Kecamatan Wara Timur dapat dikatakan cukup memadai dengan adanya fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Bahwa Rasulullah Saw Bersabda:

أَيُّمَا شَابٌّ تَزَوَّجَ فِي حَدَاثَةِ سِنِّهِ ، عَجَّ شَيْطَانُهُ : يَا وَيْلَهُ يَا وَيْلَهُ ، عَصَمَ
مَنْي دِينَهُ ُ

Artinya: “Siapapun pemuda yang menikah diusia mudanya, maka setan berteriak: “Aduh, hancur diriku! Aduh, hancurnya aku! Dia telah menjaga agamanya dariku”. Hadits ini diriwayatkan oleh Abu Ya’la dalam al-Musnad (III/37, nomor

³⁴ Jamil, S.E, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

hadits: 2041), Khathib al-Baghdadi dalam at-Tarikh (VIII/32), dan Ibnu Asakir dalam –Tarikh Dimasyq (XX/27) dan Thabarani dalam al-Mu’jam al-Ausath (IV/375, nombor hadits: 4475) dari sahabat Jabir.

Ketersediaan semua fasilitas di KUA Kecamatan Wara Timur dapat dirasakan oleh masyarakat sudah baik karena terdapat produk yang diberikan dirasakan lebih bagus begitupun juga yang dirasakan oleh para petugas instansi khususnya pegawai pencatatan nikah di KUA bahwa mereka merasa fasilitas yang ada cukup memadai sehingga petugas merasa dapat melaksanakan proses pencatatan nikah dengan lancar dan mudah. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, bahwa di KUA perlu adanya tambahan kursi di ruang tunggu sehingga masyarakat dapat merasakan nyaman Ketika menunggu giliran untuk dilayani.

Keadaan lain berdasarkan informasi dari informan bahwa pelayanan di KUA dapat dikatakan bagus karena kantor tersebut telah menyiapkan berbagai ruangan yang dibutuhkan demi terarahnya proses pelayanan seperti tersedianya ruangan mediasi, dan ruagan balai nikah, serta pekarangan parkir yang memadai, kondisi ini menunjukkan adanya fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung proses pemberian layanan. Dengan uraian yang ada maka segala keperluan yang ada harus disiapkan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wara Timur.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini menjelaskan bagaimana kemampuan petugas instansi untuk memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga akan tersedia pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini

mencakup semua hal-hal mengenai kemampuan dan penguasaan tugas masing-masing pegawai dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat.

Reliability (Kehandalan) menjelaskan tentang kemampuan dan kata kemampuan erat hubungannya dengan nilai kepatutan dalam penyerahan atau penerimaan sesuatu, apakah itu amanat atau tugas. Kemampuan lebih banyak menekan penampilan bagi pemangku tanggung jawab. Sikap mampu dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap dan perilaku seseorang. Karakteristik sikap aparat dalam memberikan pelayanan dilihat dari norma atau aturan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Suatu birokrasi dengan acuan bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan wewenang yang ada harus mampu melaksanakan semuanya dengan baik dan mampu membuat masyarakat merasa puas.

Wawancara dilakukan dengan Bapak Akmal, S.Ag, selaku Kepala KUA yang mengatakan bahwa:

“Kami pegawai di KUA Wara Timur ini selalu menanamkan dan menerapkan rasa keteguhan serta harus jujur dalam pemberian pelayanan agar masyarakat yang kami layani percaya dan yakin akan pelayanan yang kami suguhkan, dalam menjalankan tugas baik dari diri saya sendiri maupun para pegawai yang ada di kantor ini karena kami sadar bahwa adanya tugas serta fungsi yang harus dan wajib dilaksanakan, maka kinerja kita akan selalu ditingkatkan sehingga dapat lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan dan arah yang ingin dicapai, selain itu masyarakat juga dapat merasa nyaman Ketika dilayani.”³⁵

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu sadar akan tugas dan fungsi dalam menjalankan tugas-tugasnya, sehingga

³⁵ Akmal, S.Ag, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

kinerjanya lancar dan sesuai dengan arah tujuan yang ingin dicapai. Selain itu pegawai KUA Kecamatan Wara Timur sangat mengutamakan keteguhan dan kejujuran dalam bekerja dengan tujuan agar masyarakat merasa nyaman.

Sikap keteguhan adalah sikap tetap padaa pendirian dan konsisten. Sikap ini yang harus ditunjukkan kepadaa setiap individu. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pegawai agar terciptanya kedisiplinan dalam diri sehingga terhindar dari pelanggaran.

Sikap kejujuran seorang pegawai sanngat diperlukan agar masyarakat penerima layanan merasa yakin atas pelayanan yang disediakan. Seperti teori yang dikemukakan oleh Sudarsono berdasarkan ajaran islam sifat kejujuran harus diimplementasikan dalam pemberian pelayanan seperti adanya kesungguhan dan ketepatan janji pada saat pelayanan dilangsungkan.

Berdasarkan uraian diatas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan lebih ringan tanpa beban yang menjadi tanggungan. Aparat yang lebih mementingkan kepentingan personal dari pada kepentingan publik akan mengurangi kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan akan berkurang karena aparat yang tidak ada kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Wawancara kemudian saya lakukan kepada pegawai KUA bagian Penyuluh Agama juga selaku penasehat calon pengantin yaitu Ibu Annamaharita S.Pd, mengatakan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang bekerja di KUA ini selalu bekerja serta berusaha memberikan pelayanan semampu kami sehingga dalam pemberian pelayanan khususnya saya sebagai penasehat calon pengantin selalu berusaha menyiapkan layanan sesuai dengan tugas saya, karena

kami telah menetapkan waktu untuk pemberian pelayanan tertentu sehingga proses pelayan yang dilakukan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.”³⁶

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai KUA Wara Timur selalu memberikan pelayanan sesuai dengan keadaan waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat penerima layanan atau calon pengantin selalu yakin dan percaya terhadap pelayanan yang telah disediakan.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan masyarakat yang melaksanakan pencatatan nikah yaitu Ibu Reski, mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sudah bagus, dari cara mereka melayani saat saya melaksanakan proses pencatatan nikah pada bagian administrasi, petugas dengan cepat menyelesaikan proses pencatatan nikah sehingga saya dapat mengatakan kemampuan pegawai KUA Kecamatan Wara Timur dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya sudah sangat baik.”³⁷

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Kecamatan Wara Timur, Pegawainya juga telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas serta fungsi masing-masing dengan baik sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mudah memahami segala arahan yang diberikan.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan bapak Abdul Salam selaku masyarakat yang juga merasakan pelayanan di KUA Kecamatan Wara Timur, beliau mengatakan bahwa:

³⁶ Annamaharita S.Pd, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

³⁷ Reski, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

“Saya merasa petugas maupun pegawai di KUA Kecamatan Wara Timur ini telah mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, dapat dilihat dan dinilai dari penguasaan serta cara pelaksanaan pelayanannya yaitu dari penasehat calon pengantin, dan dibuktikan dari caranya mengajarkan tata cara apa saja yang akan dilakukan pada saat pernikahan dilaksanakan, dengan itu kami mudah mengerti serta cepat memahami semua yang diajarkan.”³⁸

Berdasarkan keterangan dari informan menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* (Kehandalan) dari semua petugas ataupun pegawai KUA Kecamatan Wara Timur sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai kemampuan petugas maupun pegawai dalam melayani masyarakat, dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai di KUA tersebut diberikan dengan terarah dan pelayanannya dapat terselesaikan tepat waktu sehingga masyarakat merasa bahwa petugas KUA Wara Timur tidak membelitkan dan tidak menyusahkan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

3. *Responsiveness* (Tanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan) yang dimaksud disini adalah suatu pelayanan yang baik, harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau ketertiban dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen. Suatu pegawai di perusahaan atau instansi harus mempunyai kemauan atau keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Adanya sifat dan sikap kemauan pegawai dari suatu perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kesanggupan untuk menampung semua

³⁸ Abdul Salam, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

keinginan dari masyarakat sebagai pelanggan dalam pemberian pelayanan serta tepat waktu dan disiplin dalam menjalankan tugas. Sikap ini merupakan sikap yang harus ditunjukkan kepada setiap individu dan sangat penting dimiliki setiap pegawai agar terhindar dari pelanggaran sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipercaya oleh masyarakat, karena dengan menyediakannya pelayanan seperti itu maka suatu perusahaan atau instansi akan dianggap dapat menepati janji dan komitmen.

Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang merasakan pelayanan bapak Abdul Salam mengatakan bahwa:

“Dengan apa yang saya lihat dan rasakan pada saat ingin melakukan proses pelayanan yaitu pegawai di KUA Wara Timur ini dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, karena pegawai disini langsung menanggapi serta merespon dengan baik segala kebutuhan saya, baik dalam hal pertanyaan seputaran persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan dan dibawa maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pencatatan nikah, dan yah sudah sepentasnya memang seperti itu.”³⁹

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai di KUA Kecamatan Wara Timur memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya. Ketanggapan dan respon yang baik menjadi persyaratan bagi pegawai dalam hal pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, dengan begitu juga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.

³⁹Abdul Salam, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, 25 Oktober 2023.

Pegawai KUA Kecamatan Wara Timur juga telah mampu menanggapi dan merespon segala keperluan masyarakat baik itu tentang kekurangan berkas persyaratan pendaftaran nikah maupun hal lainnya. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas telah mampu memberikann hak masyarakat yaitu memberikan pelaayanan hingga tuntas khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan juga harus memntingkan keperluan masyarakat diatas kepentingan pribadi, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus dipriorutaskan oleh pegawai lainnya.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan salah satu pegawai Ibu Nurulmawaddah R. Mengatakan bahwa:

“Saya selaku salah satu pegawai yang bekerja di KUA Wara Timur serta pegawai pegawai lain yang berada di kantor ini selalu merespon dan menanggapi Ketika ada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kami, walaupun saya sebagai pegawai sukarela bukan honorer, saya selalu siap untuk membantu mengambil sedikit peranan untuk membantu Ketika pegawai lainnya sedang sibuk melayani, sedangkan ada masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan maka saya akan mengambil alih untuk sedikit mengarahkan apa saja yang dibutuhkan dalam hal berkas yang perlu disiapkan dalam proses pencatatan nikah sehingga masyarakat mengerti apa saja yang diperlukan.”⁴⁰

Dari hasil wawancara salah satu pegawai diatas maka dapat saya simpulkan bahwasanya seluruh pegawai yang bekerja di KUA Kecamatan Wara Timur selalu berusaha untuk memberikan sikap ketanggapan mereka. Dapat

⁴⁰ Nurulmawaddah R, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

dilihat dari kemampuan para pegawai yang mampu merespon segala keinginan dari masyarakat pengguna jasa kayanan bahkan mereka mampu menunjukkan sikap untuk menanyakan dan memberitahukan apa saja yang menjadi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Dengan sikap pegawai tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mampu memperlihatkan perilaku yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat berasumsi yang baik terhadap pelayanann yang diberikan serta masyarakat juga dapat merasakana kepuasan terhadap cara pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas saya juga menyimpulkan bahwa sikap respon dan ketanggapan pegawai dapat mendukung berjalannya proses pemberian pelayanan ditunjukkan dari sikap pegawai yang mampu memberikan arahan-arahan mengenai proses pelayanan.

4. *Assurance* (Keramahan)

Dimensi ini menjelaskan mengenai pengetahuan, kesopanan santunan, serta keramahan, pegawai perusahaan untuk menciptakan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Suatu perusahaan harus mampu menjamin dan memberikan jaminan dalam pemberian pelayanan, yakni kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya serta tepat waktu daalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan yakin, percaya dan merasa nyaman akan pelayanan yang telah diberikan juga dapat menghilangkan rasa keraguan masyarakat terhadaap perusahaan.

Wawancara dilakukan dengan Bapak Jamil, S.E, selaku bagian Administrasi KUA Kecamatan Wara Timur, mengatakan bahwa:

“Saya selaku pegawai yang sudah lumayan lama bekerja di KUA Kecamatan Wara Utara ini, kami semua pegawai selalu berysaha melaksanakan tugas kami untuk memberikan pelayanan yang baik serta tepat waktu dalam pelayanan. Conotohnya pada pelaksanaan nikah kami disini membuat daftar jadwal pengawasan nikah. Artinya disini kami jelas menuliskan tanggal serta waktu pelangsungan nikah, nama calon pengantin, serta alamat dari calon pengantin yang akan dinikahkan. Kami mempunyai catatan jadwal pernikahan sehingga Ketika pernikahan akan dilangsungkan kami dapat menyiapkan seluruh berkas yang dibutuhkan saat pernikahan dilangsungkan. Itu menjadi acuan kami sehingga kami dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.”⁴¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang tersedia di KUA Kecamatan Wara Timur cukup baik, contohnya KUA telah menyiapkan jadwal pengawasan nikah di kantornya agar proses pelayanan terarah dan dapat terselesaikan tepat waktu sehingga persoalan penyelesaian dan pelaksanaan tugas telah dicapai sesuai dengan harapan pegawai selaku pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Ibu Naida M. Naim, S. AN selaku salah satu pegawai KUA Kecamatan Wara Timur bagian Administrasi, mengatakan bahwa:

“Seluruh pegawai di KUA Kecamatan Wara Timur ini mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang mereka miliki adapun jika terjadi kesalahan dalam data, kesalahan tersebut tidak serta merta pegawai yang bertanggung jawab

⁴¹ Jamil, S.E, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

melainkan masyarakat juga dapat melakukan kesalahan baik itu dalam pengisian data ataupun memberi data yang keliru kepada pegawai.”⁴²

Dari wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa semua aparat yang bertugas sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat. Jika ada keluhan terkait dengan kesalahan data kemungkinan dari masyarakatnya itu sendiri yang keliru ketika memasukkan data. Menurut informan kesalahan itu tidak selau terjadi pada aparatur melainkan kesalahan dari masyarakat itu sendiri dalam pengisian data.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa KUA Kecamatan Wara Timur mempunyai pengetahuan yang cukup baik, yaitu pegawai dapat menerapkan sikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat dengan adanya sikap tersebut dapat menjamin masyarakat percaya akan pelayanan yang disediakan.

Kesalahan dari masyarakat harusnya bisa diminimalisir jika adanya ketelitian dari pegawainya itu sendiri memeriksa kembali data dari masyarakat, dalam memberikan pelayanan dimensi jaminan sangat berpengaruh karena pelayanan yang maksimal tentu saja dengan melalui proses yang baik pulaa. Masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan tentu sebabnya adalah pengetahuan yang dimiliki oleh aparat merupakan pengetahuan yang cukup luas serta pegawai yang memiliki kompetensi dapat menjadi contoh bagi pegawai yang masih memerlukan pembelajaran dan wawasan yang lebih dalam melayani

⁴² Naida M. Naim, S.AN, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

masyarakat yang memang harus dijadikan sebagai raja dan aparat adalah pelayanan.

Layanan pencatatan pernikahan pun tidak hanya sebatas untuk agama Islam, tetapi juga agama-agama lainnya. Pernyataan ini memang menarik karena selama ini KUA hanya melayani pencatatan pernikahan bagi umat Islam. Sementara itu, umat agama lain mencatatkan pernikahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil).

c. Perbedaan KUA dan Dukcapil dalam pencatatan pernikahan:

1. Dokumen pernikahan yang diterima oleh pengantin yang sah secara hukum. Pengantin yang beragama Islam akan mendapatkan buku nikah. Buku nikah merupakan dokumen resmi dari KUA yang diberikan kepada pasangan yang sudah menikah.
2. Akta perkawinan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dukcapil setelah pasangan suami istri menikah secara sah. Dokumen ini diberikan kepada pengantin yang beragama non-Islam.

d. Lokasi Pencatatan Pernikahan

Perbedaan selanjutnya adalah lokasi pencatatan pernikahan. Umat Islam akan mencatatkan pernikahan di KUA. Kemudian, umat Kristen dan Katolik mencatatkan pernikahan di Dukcapil setelah menikah di gereja. Kemudian, umat Hindu yang sudah menikah di pura akan mencatat pernikahan di Dukcapil setempat. Sementara itu, umat Buddha akan mencatatkan perkawinan di wihara tempat berlangsungnya pernikahan. Umat Konghucu akan mendapatkan surat akta pernikahan dari Majelis Tinggi Agama Konghucu.

e. Syarat Administrasi

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, Dukcapil melayani pencatatan pernikahan bagi umat non-Islam, sementara KUA untuk umat Muslim. Lantas apa saja dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mencatat pernikahan, baik di Dukcapil dan KUA.

1. Dukcapil

Dikutip dari laman Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, ada dokumen-dokumen yang harus disiapkan untuk mencatat pernikahan di Dukcapil agar mendapatkan akta perkawinan, yaitu:

Surat keterangan terjadi perkawinan dari pemuka agama.

- KTP suami dan istri.
- KK suami dan istri
- Pas foto berwarna suami dan istri berdampingan ukuran 4x6 cm.
- Identitas (KTP atau KK) dari dua orang saksi.

Kemudian ada persyaratan tambahan untuk pembuatan khusus, seperti salinan penetapan pengadilan negeri tentang pernikahan pasangan beda agama, akta perceraian bagi duda/janda karena cerai hidup, serta surat izin dari komandan khusus untuk anggota TNI/Polri.

Tarif pembuatan akta perkawinan pun gratis alias tidak dipungut biaya.

2. KUA

Sejumlah dokumen yang harus dilengkapi ketika mendaftar pernikahan di KUA, seperti surat pengantar nikah dari kelurahan/kepala desa, fotokopi KTP dan KK masing-masing calon pengantin, wali, serta dua orang saksi, pasfoto

berwarna masing-masing calon pengantin dengan ukuran 4x6 dengan background biru, serta surat keterangan belum menikah yang sudah dibubuhi materai. Untuk biaya administrasi, tarif menikah di KUA gratis alias tidak bayar. Jika pernikahan dilakukan di luar jam kerja, tarifnya sebanyak Rp600 ribu.

Pencatatan nikah adalah aktivitas pendataan administrasi dalam suatu pernikahan. Dahulu pencatatan perkawinan dilakukan dengan cara manual, menggunakan huruf kapital, tinta hitam dalam pengetikan pada setiap formulir pencatatan, pemeriksaan, pencatatan perkawinan, talak, cerai, dan rujuk. Kemudian, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi sebagai sarana mempermudah kegiatan sehari-hari dalam kehidupan manusia. Untuk memperlancar tata cara pencatatan perkawinan, Dirjen Bimas Islam telah menerbitkan Surat Keputusan Nomor II/369 Tahun 2013 yang merinci pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (SIMKAH) di lingkungan Kantor Urusan Agama, telah ditegaskan bahwa seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) diwajibkan untuk mengadopsi SIMKAH sebagai standar protokol pencatatan perkawinan. Petunjuk ini didasarkan pada kepatuhan terhadap Pasal 24 Ayat 1 Nomor 20 Tahun 2019 Peraturan Menteri Agama tentang Pencatatan Pernikahan.

SIMKAH merupakan program berbasis komputer yang digunakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) se-Republik Indonesia dengan tujuan untuk pendataan calon calon pengantin. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) bersifat web-based. Namun, seiring perkembangan terus dilakukan pembaruan aplikasi hingga saat ini muncul Sistem

Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) baru yang disebut SIMKAH gen 4. Oleh karena itu, pada tanggal 1 September 2022 Tentang Ujicoba SIMKAH gen4 yang resmi diterapkan pada hari Senin 10 Oktober Berdasarkan surat keputusan B4853/Dt.III.II/HM.00/09/2022 dengan tujuan untuk memajukan kualitas pelayanan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) seluruh wilayah Republik Indonesia.⁴³

2. Sejauh Mana Pengaruh Kualitas Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Wara Timur

Pelayanan yang dilakukan secara profesional sudah tentu menjadi syarat yang seharusnya dimiliki oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan administrasi seperti KUA. Walaupun pelayanan berbasis manual masih menjadi andalan untuk melayani dan memuaskan masyarakat. Keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik membuat sejumlah KUA yang ada di Indonesia menuntut untuk memberikan pelayanan administrasi nikah secara Online. Era globalisasi membuat perkembangan teknologi informasi menjadi semakin cepat dan mudah untuk diakses menjadi salah satu pendorong KUA untuk memberikan pelayanan administrasi nikah secara Online. Terlebih lagi, instansi-instansi pemerintahan lain sudah lebih dulu memberikan pelayanan prima berbasis Online, tentu KUA Kecamatan yang memiliki tugas sebagai unit pelaksana teknis bimbingan masyarakat Islam juga harus berbenah untuk melakukan pelayanan berbasis Online.

⁴³ Al Yasa' Abubakar, "Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh", Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam 3, No 1 (2019) 3. <http://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/samarah>

Kemudian pada 8 November 2018, Kementerian Agama Republik Indonesia meluncurkan suatu program aplikasi komputer yang berguna untuk mengumpulkan data pernikahan yang ada pada KUA di seluruh wilayah Indonesia secara Online bernama Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) (Junita, 2018). Selain itu, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) akan memperlihatkan data masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah serta grafik pernikahan yang terjadi di setiap wilayah Indonesia. Kehadiran Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diharapkan membantu pengoptimalan kinerja pegawai KUA dalam menangani pelayanan nikah.

Balai nikah merupakan suatu ruangan atau tempat yang ada di dalam Kantor Urusan Agama (KUA) yang berfungsi untuk melaksanakan akad nikah yang merupakan salah satu dari fasilitas Kantor Urusan Agama (KUA). Balai nikah sendiri memiliki fungsi dan peran yang baik terhadap masyarakat, dapat memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan efisien dilaksanakan.

Hakekat pelayanan publik perlu ditingkatkan karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas instansi tersebut, dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Akan sangat disayangkan apabila balai nikah yang dibuat oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pelayanan prima kepada masyarakat, tidak dimanfaatkan dengan semestinya. Dana pemerintah pun yang ditujukan untuk pembangunan balai nikah tersebut, akan sia-sia dan tidak tersalurkan kepada masyarakat sebagaimana mestinya.

Pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA (Kantor Urusan Agama) dapat sangat besar terhadap pengalaman pasangan yang akan menikah dan juga terhadap proses administrasi yang terkait dengan pernikahan tersebut. Beberapa aspek pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA meliputi:

1. Kepuasan Calon Pengantin

Kualitas pelayanan yang baik, seperti kecepatan, kejelasan informasi, serta sikap ramah dan profesional dari petugas KUA, akan meningkatkan kepuasan pasangan pengantin. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau kurang transparan dapat menambah stres dan kebingungannya, apalagi mengingat pernikahan adalah momen yang sangat penting.

2. Kelancaran Proses Administrasi

Kualitas pelayanan yang buruk dapat menghambat kelancaran proses administrasi pernikahan. Kesalahan dalam pencatatan atau pengolahan dokumen dapat mengakibatkan masalah hukum di masa depan. Dengan pelayanan yang baik, pasangan pengantin akan lebih mudah mendapatkan akta nikah dan dokumen terkait lainnya yang diperlukan untuk berbagai keperluan administrasi di masa depan.

3. Pemahaman Tentang Proses Pencatatan Nikah

Petugas KUA yang memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap mengenai prosedur nikah, dokumen yang diperlukan, serta hak dan kewajiban suami istri dapat membantu pasangan pengantin memahami langkah-langkah yang

harus dilakukan. Ini juga dapat mencegah kebingungan atau masalah hukum yang timbul setelah pernikahan.

4. Pengaruh Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Pelayanan yang baik dari KUA dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan buruk, hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan KUA dalam menangani pernikahan dan administrasi agama.

Wawancara dilakukan dengan salah satu pegawai KUA bagian Administrasi Bapak Jamil, S.E mengatakan bahwa:

“Pengaruh atas kualitas pencatatan nikah juga sangat berdampak pada masyarakat khususnya calon pengantin dapat dilihat pada kurangnya masyarakat atau calon pengantin yang menyampaikan keluhan terhadap pencatatan nikah.”⁴⁴

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penting untuk menciptakan sistem yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan umpan balik mereka agar pelayanan di KUA dapat terus diperbaiki dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang lebih aktif dalam memberi umpan balik akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga momen pernikahan dapat berlangsung dengan lancar dan sesuai harapan.

Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan adalah terdapat di Undangundang No I tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 2 Ayat 2 menyatakan "Tiaptiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan

⁴⁴ Jamil, S.E, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.

yang berlaku.", dari ini kita dapat menyimpulkan bahwa sudah sepatutnya setiap perkawinan itu dicatat dengan undang-undang yang berlaku, dan juga terdapat pada PP Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Bab II Pasal 2 Ayat 1: "Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut Agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk." Pasal ini memberitahukan legalisasi bahwa supaya nikah, talak, dan rujuk menurut agama Islam supaya dicatat agar mendapat kepastian hukum. Dalam Negara yang teratur segala hak-hak yang bersangkutan pada dengan kependudukan harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian, dan sebagainya lagi pada perkawinan perlu di catat ini untuk menjaga jangan sampai ada kekecauan.

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.

Pencatatan perkawinan diperlukan untuk mendapatkan kejelasan hukum, keterlibatan hukum, dan perlindungan hukum atas perkawinan itu sendiri. Oleh karena itu, pencatatan perkawinan merupakan salah satu syarat sahnya

perkawinan. Persyaratan hukum ini berkaitan dengan masalah administrasi dan prosedur. Oleh karena itu, sebuah pernikahan yang sah tidak akan sempurna jika tidak diakui oleh pihak yang berwenang dalam hal pencatatan pernikahan. Layanan pencatatan perkawinan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah Gen 4 berupaya meningkatkan standar layanan pencatatan nikah dengan cara yang terhormat. Upaya ini hanya akan berhasil jika fasilitas di setiap Kantor Urusan Agama khususnya di KUA Kecamatan Wara Timur memiliki fasilitas yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Mengindikasikan bahwa jika peran dan fungsi Simkah Gen 4 diimbangi dengan fasilitas dan layanan yang memadai, maka akan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini akan menjadi tantangan dan pengalaman tersendiri bagi para pegawai dan calon pengantin yang masih kesulitan dalam menggunakan Simkah Gen 4. Meskipun layanan ini sudah tersedia dan diwajibkan di setiap Kantor Urusan Agama Kecamatan. Salah satu prinsip hukum perkawinan nasional yang di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan merupakan upaya untuk mewujudkan ketertiban perkawinan dalam masyarakat. Yaitu dengan pencatatan perkawinan.

Keputusan Menteri Agama Nomor 892 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web dan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan perkawinan. Yang keduanya di Undang-Undangkan pada tanggal 30 September tahun 2019. Berisi peraturan yang mengatur pelaksanaan pencatatan perkawinan. Berdasarkan Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis Web di setiap Kantor Urusan Agama Kecamatan. Berdasarkan Surat Edaran Uji

Coba SIMKAH Gen 4 Nomor B-4853/Dt.III.II/HM.00/09/2022 Tanggal 1 September 2022, Sistem Informasi Manajemen Nikah Gen 4 pada awalnya masih dalam tahap uji coba di setiap Kantor Urusan Agama Kecamatan.

3. Unsur-unsur Pencatatan Nikah, Makna Kualitas dan Indikator kualitas pelayanan pencatatan nikah dapat diukur dari beberapa aspek

Kualitas adalah ukuran sejauh mana sesuatu (produk, jasa, proses, atau hasil) memenuhi standar, kebutuhan, dan harapan yang telah ditentukan.

Adapun indikator kualitas yaitu,

- a. **Bukti Fisik (Tangibles):** Sarana dan prasarana kantor, seperti fasilitas pelayanan, ruang tunggu, dan kenyamanan lingkungan. Contohnya, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Palaran masih perlu memperhatikan dan membenahi sarana dan prasarana pelayanan.
- b. **Keandalan (Reliability):** Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Namun, beberapa KUA masih mengalami masalah dengan ketepatan waktu, seperti KUA Kecamatan Pemenang yang memiliki keluhan terkait ketepatan waktu.
- c. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Di KUA Kecamatan Palaran, daya tanggap pegawai sudah dilakukan dengan baik, tetapi masih ada KUA lain yang perlu meningkatkan responsivitasnya.
- d. **Jaminan (Assurance):** Jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. KUA Kecamatan Palaran sudah memberikan jaminan waktu, kesopanan, dan layanan lainnya kepada

pengguna layanan.

- e. Empati (Empathy): Kemampuan pegawai untuk memahami dan melayani masyarakat dengan penuh perhatian. Di KUA Kecamatan Palaran, empati terhadap pengguna layanan sudah diberikan dengan sangat baik.
- f. Dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut, kualitas pelayanan pencatatan nikah dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Serta unsur-unsur pencatatan nikah yaitu,

Unsur-unsur pencatatan nikah biasanya meliputi:

Identitas Pasangan

1. Nama lengkap pasangan
2. Tanggal lahir pasangan
3. Tempat lahir pasangan
4. Kewarganegaraan pasangan

Identitas Wali Nikah (jika ada)

1. Nama lengkap wali nikah
2. Hubungan wali nikah dengan calon mempelai

Informasi Pernikahan

1. Tanggal pernikahan
2. Tempat pernikahan
3. Nama saksi-saksi pernikahan

Dokumen yang Diperlukan

1. Akte kelahiran
2. Kartu identitas (KTP, SIM, atau paspor)

3. Surat keterangan domisili
4. Surat izin orang tua (jika diperlukan)

Proses Pencatatan Nikah

1. Pendaftaran
2. Verifikasi dokumen
3. Pencatatan nikah
4. Penerbitan akte nikah

Pencatatan nikah penting untuk memperoleh pengakuan hukum dan melindungi hak-hak pasangan suami-istri.

Dari tiga aspek di atas jika terpenuhi dari setiap sisi, maka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pencatatan nikah di setiap daerah tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Wara Timur belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang meliputi: (1) Aspek bukti fisik yang masih harus diperhatikan dan dilakukan pembenahan terkait sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan (2) Aspek keandalan sudah dimiliki dengan baik oleh seluruh pegawai KUA Wara Timur (3) Aspek daya tanggap yang meliputi respon dan kesiapan dalam pelayanan sudah dilakukan dengan baik (4) Aspek jaminan sudah diberikan kepada pengguna layanan terkait jaminan waktu, kesopanan, dan jaminan layanan lainnya (5) Aspek empati terhadap pengguna layanan sudah diberikan dengan sangat baik kepada pengguna layanan. Terdapat beberapa faktor penghambat pelaksanaan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Wara Timur

dari faktor internal meliputi kondisi fisik sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan kantor dan dari faktor eksternal meliputi papan nama kantor, papan penunjuk menuju lokasi, serta akses masuk menuju KUA Wara Timur.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Wara Timur menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Berikut adalah ringkasan temuan penelitian :

Aspek yang Perlu Diperbaiki:

- Bukti Fisik: Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan masih perlu diperhatikan dan dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Faktor Penghambat:
 - Internal: Kondisi fisik sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan kantor yang belum optimal.
 - Eksternal: Papan nama kantor, papan penunjuk menuju lokasi, dan akses masuk menuju KUA Wara Timur yang masih perlu diperbaiki.

Aspek yang Sudah Berjalan dengan Baik:

- Keandalan: Seluruh pegawai KUA Wara Timur telah menunjukkan keandalan dalam memberikan pelayanan.
- Daya Tanggap: Respon dan kesiapan dalam pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh pegawai KUA Wara Timur.
- Jaminan: Jaminan waktu, kesopanan, dan jaminan layanan lainnya sudah diberikan kepada pengguna layanan.
- Empati: Empati terhadap pengguna layanan sudah diberikan dengan sangat baik oleh pegawai KUA Wara Timur.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Wara Timur masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek bukti fisik dan faktor penghambat internal dan eksternal.

4. Nilai-nilai Pernikahan dalam Islam

Dalam Islam, pernikahan dibangun di atas beberapa nilai fundamental yang harus dijaga oleh suami dan istri, antara lain:

- ***Kejujuran dan Kepercayaan:*** Kejujuran dalam hubungan suami istri sangat penting untuk membangun kepercayaan satu sama lain.
- ***Kesetiaan:*** Kesetiaan kepada pasangan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.
- ***Tanggung Jawab:*** Setiap pasangan memiliki tanggung jawab yang harus dijalankan dengan penuh keikhlasan dan dedikasi.
- ***Kasih Sayang dan Penghormatan:*** Memberikan kasih sayang dan penghormatan adalah kunci dalam menjaga keharmonisan rumah tangga

Pernikahan islam itu bukan hanya berbicara tentang hubungan pria dan wanita yang diakui secara sah secara agama dan hukum negara, dan bukan hanya berbicara kebutuhan biologis laki-laki dan perempuan saja, tetapi pernikahan dalam Islam sangat erat kaitannya dengan kondisi jiwa manusia, kerohanian (lahir dan batin), nilai-nilai kemanusiaan, dan adanya suatu kebenaran. Tidak hanya itu, pernikahan dalam pandangan Islam merupakan kewajiban dari kehidupan rumah tangga yang harus mengikuti ajaran-ajaran keimanan dan ketaqwaan kepada

Allah. Hal ini senada dengan yang tercantum di dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang berbunyi “perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.”

Mengenai dasar hukum perceraian penulis, akan mencantumkan ayat-ayat Al-qur’an serta Hadits yang menjadi landasan pernikahan antara lain : QS. Asy Syuro (42):11

فَاطِرُ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ ۗ جَعَلَ لَكُمْ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَمِنَ الْأَنْعَامِ
أَزْوَاجًا ۚ يَذُرُوكُمْ فِيهَا لَيْسَ كَمِثْلِهِ شَيْءٌ ۗ وَهُوَ السَّمِيعُ الْبَصِيرُ ۝

Artinya: “(Allah) Pencipta langit dan bumi. Dia menjadikan bagi kamu pasangan-pasangan dari jenis kamu sendiri, dan dari jenis hewan ternak pasangan-pasangan (juga). Dijadikan-Nya kamu berkembang biak dengan jalan itu. Tidak ada sesuatu pun yang serupa dengan Dia. Dan Dia Yang Maha Mendengar, Maha Melihat.” (QS. Asy Syuro (42):11).

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : (تَنْكُحُ
الْمَرْأَةُ لِأَرْبَعٍ : لِمَالِهَا , وَلِحَسَبِهَا , وَلِجَمَالِهَا , وَلِدِينِهَا , فَاطْفَرُ
بِدَاتِ الدِّينِ تَرَبَّتْ يَدَاكَ) مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ مَعَ بَقِيَّةِ السَّبْعَةِ

Dari Abu Hurairah Radliyallaahu ‘anhu bahwa Nabi Shallallaahu ‘alaihi wa Sallam bersabda: “Perempuan itu dinikahi karena empat hal, yaitu: harta, keturunan, kecantikan, dan agamanya. Dapatkanlah wanita yang taat beragama, engkau akan berbahagia.” Muttafaq Alaihi.

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Hurriyah (2018) lima dimensi tersebut dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a. Tangible, terdiri atas fasilitas dan peralatan
- b. Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus keediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan publik di atas menurut Susanto (2014) dapat dikembangkan menjadi 10 (sepuluh) dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan

pelayanan yang dijanjikan dengan tepat

3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (tangible), barang tidaknyata (intangible), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan.

Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan Sirajuddin Saleh (2016) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian saya pembahasan tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Wara Timur dapat disimpulkan bahwa kualitas pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wara Timur sudah berjalan dengan baik, Namun masih ada beberapa hal yang harus di benahi terkhusus sarana dan prasarana yang ada di KUA Wara Timur, adapun bentuk pelayanan di Kantor Urusan Agama Wara Timur itu sudah berbasi online, selain itu juga bentuk pelayanan khususnya pelayanan nikah itu ada dua yaitu pelayanan nikah di dalam kantor dan pelayanan nikah diluar kantor.

Pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA (Kantor Urusan Agama) dapat sangat besar terhadap pengalaman pasangan yang akan menikah dan juga terhadap proses administrasi yang terkait dengan pernikahan tersebut. Beberapa aspek pengaruh kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA meliputi:

- g. Kepuasan Calon Pengantin
- h. Kelancaran Proses Administrasi
- i. Pemahaman Tentang Proses Pencatatan Nikah
- j. Pengaruh Terhadap Kepercayaan Masyarakat

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur”, maka peneliti dapat memberikan saran. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Pegawai KUA harus membantu segala kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan proses pelayanan pencatatan nikah dan lainnya. Apabila dilayani dengan lancar dan tidak dipersulit maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Pegawai KUA harus lebih teliti dalam pencatatan nikah agar tidak lagi ditemukan masalah salah ketik dari beberapa huruf atau angka pada akta nikah dan buku nikah.
3. Masyarakat juga perlu diberikan sosialisasi tentang pentingnya pencatatan nikah melalui seminar-seminar yang diselenggarakan oleh Kantor Urusa Agama dan juga melalui acara-acara yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dan juga Instansi yang berada dibawahnya.
4. Karena kurangnya masyarakat khususnya calon pengantin yang menyampaikan keluhan terhadap pencatatan nikah maka, penting untuk menciptakan sistem untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan dan umpan balik mereka agar pelayanan di KUA dapat terus diperbaiki dan lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga momen pernikahan dapat berlanngsung dengan lancar dan sesuai harapan.
5. Penerapan keempat dimensi yaitu dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), dan *Assurance* (Keramahan) akan sangat membantu dalam pelayanan baik bagi masyarakat maupun pegawai, maka dari itu penulis sangat menyarankan diterapkannya hal tersebut bukan hanya di Kantor Urusan Agama saja, tetapi juga dikantor-kantor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Salam, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Akmal S.Ag, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Ali Zainuddin, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Cetakan ke-3. Jakarta: Sinar Grafika, 2016, 26.
- Alifia Nur Ala, *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya*, 2015.
- Annamaharita, S.Pd, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Ardiansyah, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Hadi Sutrisno, *Metode Reseach*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 2015,4
- Haryono Hadi Amirul, *Metodologi Penelitian Pendidikan II*, Bandung: Pustaka Seria, 2015, 83
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017, 2
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017, 2
- Hurriyah Fajri Nurfadilah, dalam penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*” Tahun 2018.
- Jamil, S.E, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Kharlie Tholabi Ahmad, *Hukum Keluarga Indonesia*. Cetakan ke-1. Jakarta: Sinar Grafika, 2016, 188.

- Lestari Ayu Nova, Alyas, dan Anwar Parawangi, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, Jurnal Vol. 2, No. 5, Oktober 2021, 187.
- Lestari Ayu Nova, *Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makassar*, Skripsi, 2020, 20.
- Maleong J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016, 10
- Mardani, *Hukum Perkawinan Islam di Dunia Islam Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2015
- Naida M. Naim, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae Kecamatan Wara Timur, Tanggal 25 Oktober 2023
- Nasution Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi ke- 3. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015, 27.
- Nasution S, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015, 113
- Nurmala Sari H, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Nurulmawaddah R, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Putra Septama Bima, dalam penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya (Studi Kasus: Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)*”, 2020.
- Putri Resky Utami, dan, *Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Di Kua Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Ilmu Administrasi*, Negara: Universitas Pembangunan Nasional Veteran, 2017.
- Reski, *Wawancara*, KUA Wara Timur, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo, Tanggal 25 Oktober 2023.
- Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2016,65

- Rijal Muh, Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, *Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau*”, (Jurnal, vol. 5, No. 3, Oktober 2022), 1.
- Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan ke-2. Bandung: Refika Aditama, 2016, 243
- Sinambela Poltak Lijan, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017. 5.
- Sinambela Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke-9. Jakarta: Bumi Aksara, 2017, 6-7
- Sutedi Adrian, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015, 3.
- Undang-Undang RI No. 1 1974 *Tentang Perkawinan*
- Uwahidah Muhammad Kamil Syaikh, *Fiqih Wanita*. Cetakan ke-41. Jakarta: Pustaka AlKautsar, 2014, 400.
- Winarsih Septik Atik Ratminto dan, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan ke-14. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016, 2.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

1. Foto bersama Bapak KUA dan pegawai di Kantor Urusan Agama wara Timur sebelum melakukan wawancara (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)



2. Wawancara bersama Bapak Akmal, S.Ag selaku kepala KUA di Kantor Urusan Agama Wara Timur. Membahas tentang bimbingan pernikahan (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)



3. Wawancara bersama Bapak Jamil, S.E, selaku bagian administrasi di Kantor Urusan Agama Wara Timur. Membahas tentang jenis pelayanan yang diberikan kepada calon pengantin (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)



4. Wawancara bersama Ibu Naida M. Naim, S.AN selaku bagian administrasi di Kantor Urusan Agama Wara Timur. Membahas tentang kelengkapan berkas dalam pencatatan nikah (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)



5. Wawancara bersama Ibu Annamaharita, S.Pd, selaku salah satu pegawai di Kantor Urusan Agama Wara Timur. Membahas tentang tenggang waktu yang ditetapkan sekaligus penasehat calon pengantin. (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)

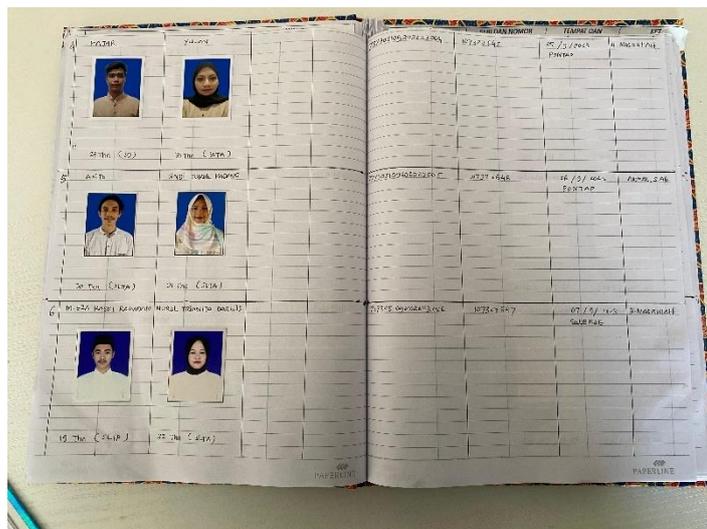
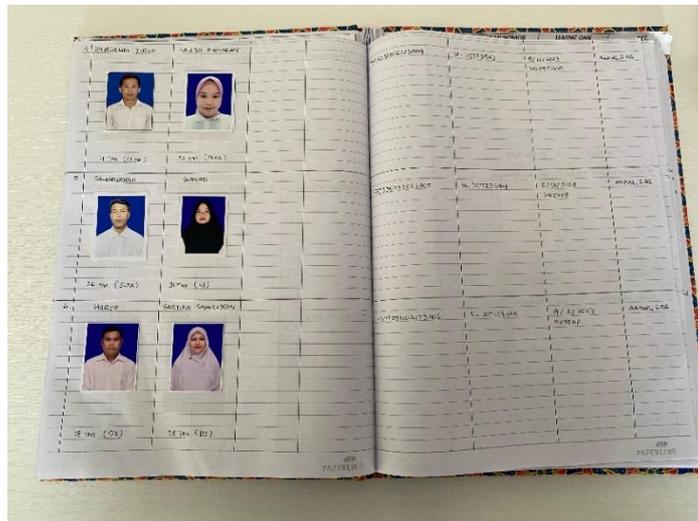
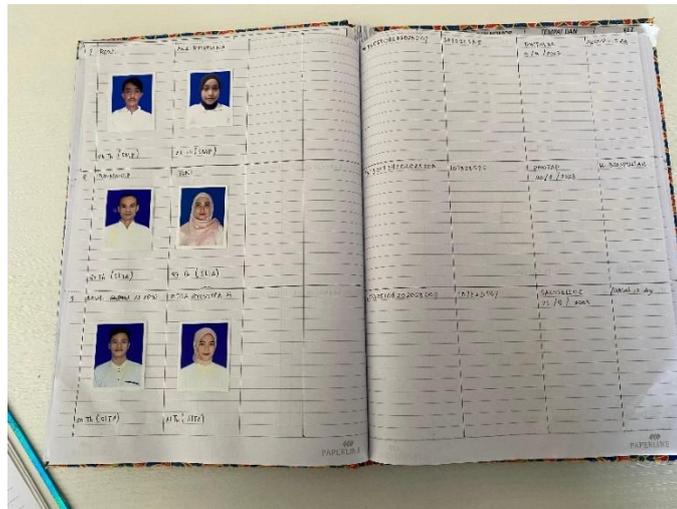


6. Wawancara bersama Ibu Nurulmawaddah R, selaku salah satu pegawai di Kantor Urusan Agama Wara Timur. Membahas tentang respon pegawai KUA pada masyarakat yang datang mendaftar nikah. (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)



7. Foto daftar peristiwa Pencatatan Nikah di kantor Urusan Agama Wara timur (pada hari Rabu, 25 Oktober 2023)





RIWAYAT HIDUP



Nur Aisya, lahir di Palopo pada tanggal 29 November 1999.

Penulis merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan Ayah bernama Nurdin dan Ibu bernama Beda.

Penulis bertempat tinggal di Palopo Jalan Sungai Pareman, Kelurahan Sabbamparu (sabbang paru), Kecamatan Wara

Utara. Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada tahun 2006 memasuki jenjang sekola dasar di SDN 252 Batu Pasi selama 6 tahun dan tamat di tahun 2012, di tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah menengah pertama selama 3 tahun di SMPN 7 Palopo, kemudian penulis melanjutkan kejenjang sekolah menengah atas di SMAN 4 Palopo pada tahun pada tahun 2015 dan lulus tahun 2018 . Di tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Syariah Jurusan Hukum Keluarga.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha di sertai doa dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Wara Timur**”.

Email : nuraisya0089_mhs18@iainalopo.ac.id