

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau

serangkain 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 pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.1.2 Definisi Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “ kata publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) arti kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan pendapat di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.3 Definisi pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006;136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S Moenir (2002:7) menyatakan: “ pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan “ pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektifitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 16 Tahun 2014 menetapkan beberapa prinsip kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus menjwai sesuai relevansinya yang meliputi:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk administratif.

b) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis playanan.

d) Biaya

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

f) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan seperti bersikap jujur, tulus tidak melakukan hal-hal tercela, bersangka baik, melayani dengan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dan mengembangkan inovasi serta kreativitas.

g) Informasi pelayanan

Informasi pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia,proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi Kualitas diatas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2.2 Mengukur Kualitas Pelayanan Publik

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Adapun cara mengukurnya yaitu dengan cara:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat beberapa orang penulis banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000:88) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum yaitu:

1. Faktor kesadaran aparat yang bertugas diinstansi pelayanan.
2. Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi:
 - a. Kewenangan
 - b. Pengetahuan dan pengalaman
 - c. Pemahaman oleh pelaksana
 - d. Disiplin dalam pelaksanaan
3. Faktor organisasi, meliputi:
 - a. Sistem
 - b. Prosedur
 - c. Metode
4. Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
5. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi:
 - a. Sarana kerja

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Fasilitas pelayanan

Hal ini dimaksud agar aparat pelayanan betul betul menyadari akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Itulah pula alasan sehingga aparatur pemerintah sering kali disebut”pelayan masyarakat” (Wasistiono,2002:48).

The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono,1999:17) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

- a) Motivasi kerja
- b) Kemampuan kerja pegawai
- c) Perlengkapan dan fasilitas
- d) Lingkungan eksternal
- e) Leadership
- f) Misi strategis
- g) Budaya perubahan
- h) Kinerja individu dalam organisasi
- i) Praktek manajemen
- j) Struktur
- k) Iklim organisasi

2.4 Proses Pengurusan Surat Nikah

Adapun proses pengurusan surat nikah berdasarkan Undang-undang Nomor

1 Tahun 1974:

- a. Berikut adalah proses pengurusan surat nikah untuk masing-masing calon pengantin.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengurus surat pengantar dari RT dan RW, dokumen yang dibutuhkan fotocopy KTP 2 lembar.
- c. Setelah mendapat surat pengantar dari RT dan RW, CPW dan CPP ke kelurahan untuk mengurus surat N1,N2, dan N4 dan surat keterangan belum menikah.
- d. Setelah memperoleh surat N1,N2 dan N4 kemudian ke KUA untuk mengurus surat rekomendasi nikah. Jika calon pengantin tidak melangsungkan pernikahan diKUA domisili maka perlu mengurus surat numpang nikah.
- e. Meminta nomor telepon dan alamat rumah penghulu yang akan menikahkan. Hal ini untuk mengantisipasi agar pernikahan berjalan lancar.
- f. Total biaya pengurusan surat nikah dari kelurahan sampai KUA kurang lebih 200 ribu diluar penghulu.Untuk biaya penghulu biasanya disampaikan langsung oleh penghulu masing-masing. Biaya penghulu sebaiknya dibayar separuh sebelum nikah sebelum nikah kemudian sisanya setelah akad nikah selesai.
- g. Satu minggu atau tiga hari sebelum akad nikah, tidak ada salahnya menghubungi penghulu untuk mengingatkan kembali.

2.4.1 Syarat-syarat Pengurusan Surat Nikah

Adapun Syarat-syarat pengurusan surat nikah berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974:

syarat-syarat yang harusenuhi oleh calon suami yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengantar RT-RW dibawa ke kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N1,N2,N3 & N4.
- b. Datang ke KUA setempat untuk mendapatkan surat pengantar/rekomendasi nikah (jika calon istri beralamat lain daerah/kecamatan).
- c. Jika calon istri sdaerah/sekecamatan, berkas calon suami diserahkan kepihak calon istri.

Lampiran pengurusan surat nikah yang harus dipenuhi oleh calon istri:

- a. Fotocopy KTP
- b. Akte Kelahiran & C1 (Kartu KK)
- c. Pas foto 3X4= 2 lembar, jika calon istri luar daerah
- d. Pas foto 2X3=5 lembar, jika calon istri sdaerah/sekecamtan.

Syarat-syarat pengurusan nikah yang harus dipenuhi oleh calon istri:

- a. Pengantar RT-RW dibawa ke kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N1,N2,N3 & N4.
- b. Datang ke KUA setempat untuk mendaftarkan nikah dan pemeriksaan administrasi (bersama wali dan calon suami)
- c. Calon suami dan calon istri sebelum pelaksanaan nikah akan mendapatkan penasehatan pekawinan dari BP4

Lampiran untuk calon istri:

- a. Fotokopi KTP
- b. Akte kelahiran & C1(kartu KK)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Fotokopi kartu imunisasi TT
- d. Pas foto latar biru ukuran 2X3 masing-masing caten 5 lembar
- e. Akta cerai dari PA bagi Janda/duda cerai
- f. Dispensasi pengadilan agama bila usia kurang dari 16 tahun dan 19 tahun
- g. Izin atasan bagi anggota TNI/POLRI
- h. Surat keterangan kematian ayah bila sudah meninggal
- i. Surat keterangan wali jika wali tidak sealamat dari kelurahan setempat
- j. Dispensasi Camat bila kurang dari 10 hari
- k. N5 (surat izin orang tua) bila usia caten kurang dari 21 tahun
- l. N6 (surat kematian suami/istri) bagi janda/duda meninggal dunia

2.4.2 Prosedur Mengurus Surat Nikah

Adapun prosedur untuk mengurus surat nikah berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974:

1. Ke RT dan RW, untuk mendapatkan Surat Pengantar Nikah
2. Ke Kantor Kepala Desa/Lurah, mengisi Blanko untuk mendapatkan:
 - a) Surat Keterangan Untuk Nikah (Model NI)
 - b) Surat Keterangan Asal Usul Calon pengantin (Model N2)
 - c) Surat Persetujuan Kedua Calon Pengantin
 - d) Surat Keterangan Tentang Orang Tua (Model N4)
 - e) Surat Izin Orang Tua Bila Usia Kurang Dari 21 Tahun

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Surat Keterangan Kematian/Istri (Model6) bagi duda/janda ditinggal wafat
3. Ke Puskesmas, untuk mendapatkan imunisasi tentang Texoid 1 (TTI) bagi calon mempelai wanita
4. Ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi (KUA) mendaftar ke KUA dengan membawa:
 - a. Surat-Surat model N1, N2, N3, N4, N5 dari kelurahan dan N6 bagi duda/janda ditinggal wafat
 - b. Surat Keterangan Belum Menikah diketahui RT/RW
 - c. Surat Pengantar Numpang Nikah/Rekomendasi dari KUA setempat, bagi luar kecamatan
 - d. Photo Copy KTP dan kartu keluarga sebanyak 1 lembar
 - e. Pas Foto 2x3, 3x4 dan 4x6 sebanyak lima lembar (di KUA)
 - f. Surat Izin Komandan (anggota TNI/Polri)
 - g. Akta cerai asli dan putusan pengadilan agama bagi duda/janda cerai
 - h. Despensasi pengadilan agama:
 - Calon mempelai pria belum berumur 19 tahun
 - Calon mempelai wanita belum berumur 16 tahun
 - a. Izin pengadilan agama bagi yang akan berpoligami (istri lebih dari satu)
 - b. Photo Copy Akta Kelahiran 1 lembar
 - c. Photo Copy Ijazah terakhir 1 lembar

- d. Surat Keterangan Imunisasi TTI dari Puskesmas
- e. Dispensasi dari Kecamatan bagi yang nikah kurang 10 hari kerja.

2.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi KUA

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (tusi) sesuai KMA 517 tahun 2011 dan PMA Nomor 39 Tahun 2012 Bab I Pasal 2, KUA Kecamatan Singingi memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk
- b. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA
- c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan
- f. Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah, serta
- g. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.

a. Tugas Pokok KUA Kecamatan Singingi

Tugas kantor Urusan Agama Kecamatan telah diatur oleh peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2007 sebagai berikut: Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA Kecamatan adalah Instansi Departemen Agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dibidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Kepala KUA Kecamatan Singingi mengacu pada buku administrasi KUA Kecamatan yang diterbitkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan di lingkungan KUA dan memberikan bimbingan serta petunjuk pelaksanaan tugas masing-masing staf (pegawai) sesuai dengan tugas masing-masing;
- b. Dalam melaksanakan tugas, Kepala KUA Kecamatan wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk serta peraturan yang berlaku;
- c. Setiap unsur di lingkungan KUA Kecamatan wajib mengikuti bimbingan serta petunjuk Kepala KUA Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala KUA Kecamatan;
- d. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala KUA Kecamatan bertanggung jawab Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

b. Fungsi KUA Kecamatan Singingi

Berdasarkan KMA(Keputusan Menteri Agama) Nomor 517 tahun 2001 tentang penataan organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan maka kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi selain tugas pokok di atas juga mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi;
- b. Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama kecamatan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.5 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain, jauh sebelumnya, islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

“*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepada kalian agar kalian dapat mengambil pelajaran.*” (QS. An-Nahl: 90)

وَالنَّفَقُوا اتَّقُوا بِالْبِرِّ عَلَىٰ

“*Hendaklah kamu tolong-menolong dalam kebajikan*” (al-Maidah : 2)

أَلَيْمَ النَّاسِ إِنَّمَا السَّبِيلُ عَلَى الَّذِينَ يَظْلِمُونَ وَيَبْغُونَ فِي الْأَرْضِ بِغَيْرِ الْحَقِّ أُولَٰئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ

Sesungguhnya dosa itu atas orang-orang yang berbuat zalim kepada manusia dan melampaui batas di muka bumi tanpa hak. Mereka itu mendapat azab yang pedih” (As-syuura : 42)

أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ خَيْرُ النَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. *Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ no : 3289*).

Setiap Muslim diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain. Memberikan manfaat kepada orang lain, maka manfaatnya akan kembali untuk kebaikan diri kita sendiri.

Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

((لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ))

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori).

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Allah SWT akan memberikan kemudahan urusan kepada orang yang membantu memudahkan urusan orang lain” (Hadits Qudsi)

“Barang siapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak dihari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad)

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan dirinya sendiri.

Sebagai Negara mayoritas islam diindonesia menjalankan syariat islam sebagai seorang yang beragama islam atau muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Oleh karena itu birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembannya, dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah sebagai *Uswatun Hasanah*. sebab sikap dan prilaku Rasulullah merupakan merupakan syariat islam karena sesungguhnya ahlak beliau telah mencerminkan al-quran dan hadits. Rasulullah memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh para Birokrat. Keempat sifat itu antara lain yaitu:

Siddiq, yang artinya benar, Amanah, yang artinya dapat dipercaya, Tabligh, artinya menyampaikan, dan Fathonah, yang artinya bijaksana.

Demikian empat sifat beliau yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayanan atau pejabat publik, apabila para

birokrat dapat meneladani ahlak Rasulullah diatas tentunya akan dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

2.6 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	Manipulasi Identitas Dalam Perkawinan(Studi Kasus Pada KUA Kecamatan Kadugede, Kuningan-Jawa Barat)	Zulkarnanin (2016)	Peneliti lebih memfokuskan pembahasan mengenai proses pemeriksaan nikah.
2	Urgenitas Pelaksanaan Pencatatan Perkawinan (Studi Kasus KUA Cilandak)	Mohammad Andi Hakam (2015)	Peneleti menelisik apa saja yang menjadi hambatan dari pelaksanaan pencatatan nikah
3	Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah diKUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo	Rezki Putri Utami (2017)	Peneliti lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan pelaksanaan akad nikah yang dilakukan oleh pegawai KUA.

2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep dalam penelitian digunakan agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam pemahaman terhadap tulisan, dimana ditulis batasan-batasan pengertian konsep yang digunakan untuk pembahasannya, antara lain:

1. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa(pelayanan).

2. Pelayanan merupakan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.
3. Publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.
4. Kualitas pelayanan publik merupakan sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum.
5. Kantor urusan agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Indonesia dikabupaten dan kota dibidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan.
6. Surat nikah adalah sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang dimana surat nikah tersebut merupakan bukti bahwa antara pihak yang namanya tercantum didalam surat nikah tersebut telah terikat oleh sebuah pernikahan yang sah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub indicator
Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah	1. Persyaratan	a. Persyaratan pelayanan pernikahan yang harus dipenuhi b. Persyaratan pelayanan yang jelas
	2. Prosedur	a. Prosedur yang diberikan jelas b. Mudah dipahami
	3. Waktu pelayanan	a. Pelayanan yang diselesaikan dengan tepat waktu b. Sesuai dengan standar pelayanan
	4. Biaya	a. Biaya administrasi dalam pengurusan surat nikah b. Biaya diluar administrasi
	5. Kompetensi pelaksana	a. Pimpinan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat nikah b. memberikan kemampuan dan arahan dalam pengurusan surat nikah
	6. Perilaku pelaksana	a. Pegawai memberikan pelayanan santun dan ramah b. Memberikan pelayanan yang adil
	7. Informasi pelayanan	a. Informasi yang jelas b. Kepastian pelayanan

Sumber: Kepmen PAN No 16 Tahun 2014

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Surat Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

