

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KUA KECAMATAN BALIKPAPAN SELATAN SETELAH DIBERLAKUKANNYA INSTRUKSI DIRJEN BIMAS ISLAM NOMOR DJ.II/1 TAHUN 2015

Shaleh

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris, Indonesia

Email : [shaleh1663@gmail.com](mailto:shaleh1663@gmail.com)

### Article Info

Received	Accepted	Published
05 Juni 2023	08 Juni 2023	12 Juni 2023

### Keywords:

Effectiveness  
Service  
Marriage Registration  
Instruction of the Director  
General of Islamic Community  
Guidance Number Dj.II/1  
Year 2015

### ABSTRACT

The background of this research is the implementation of the Director General of Islamic Guidance No. DJ.II/1 the Year 2015 Instruction which deactivates the Assistant of Marriage Registrar or "Penghulu" in marriage and divorce services in all sub-district Religious Affairs Offices except for those classified as D-1 and D-2. South Balikpapan District Religious Affairs Office is classified as B with a monthly average of 70-90 marriage events, while the number of "Penghulu" in charge of attending and witnessing marriage contracts is only one person. This research aims to determine the obstacles in implementing the Director General of Islamic Guidance No. DJ.II/1 the Year 2015 Instruction in South Balikpapan District Religious Affairs Office and the effectiveness of marriage registration services in South Balikpapan District Religious Affairs Office after the implementation of the instruction. The type of this research is analytical descriptive with a qualitative descriptive research method, which produces descriptive data in the form of written and spoken words as well as observed behaviors. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The qualitative data analysis technique was conducted by working with the data, organizing it, breaking it down into manageable units, synthesizing it, identifying patterns, identifying important aspects to be studied, and deciding what can be reported to others. The researcher applied the methods presented by Miles and Huberman, particularly the data reduction phase, collecting and selecting data, and focusing on important parts. After the data visualization phase, the researcher analyzed the selected and collected data and concluded. In the process of concluding, the researcher used an inductive method, which is to draw conclusions based on specific data analyzed and general conclusions from observations, interviews, and documents. The findings of this research indicate that the obstacles in implementing the Director General of Islamic Guidance (Dirjen Bimas Islam) Instruction No. DJ.II/1 of 2015 at the Office of Religious Affairs in South Balikpapan Sub-District is the lack of human resources among the marriage officials and administrators, resulting in a heavy workload and the erosion of local wisdom. However, the marriage registration service at the Office of Religious Affairs in South Balikpapan Sub-District runs quite effectively according to the ten service quality indicators proposed by Zeithaml.

---

**ABSTRAK**

---

**Kata Kunci:**

Efektivitas  
Pelayanan  
Pencatatan Nikah  
Instruksi Dirjen Bimas Islam  
Nomor Dj.II/1 Tahun 2015

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh implementasi Instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/1 Tahun 2015 yang menonaktifkan Asisten Pencatat Nikah atau “Penghulu” dalam pelayanan perkawinan dan perceraian di seluruh Kantor Urusan Agama kecamatan kecuali untuk yang diklasifikasikan sebagai D-1 dan D-2. Kantor Urusan Agama Kabupaten Balikpapan Selatan tergolong B dengan rata-rata perbulan 70-90 acara perkawinan, sedangkan jumlah “Penghulu” yang bertugas menghadiri dan menyaksikan akad nikah hanya satu orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/1 Tahun 2015 di Kantor Urusan Agama Kabupaten Balikpapan Selatan dan efektivitas pelayanan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Balikpapan Selatan setelah pemberlakuan intruksi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan serta perilaku yang diamati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikannya, memecahnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesisnya, mengidentifikasi pola, mengidentifikasi aspek-aspek penting untuk dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat dilaporkan kepada orang lain. Peneliti menerapkan metode yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, khususnya pada tahap reduksi data (proses seleksi), mengumpulkan dan memilih data, dan memfokuskan pada bagian-bagian penting. Setelah tahap visualisasi data (pengujian data), peneliti menganalisis data yang dipilih dan dikumpulkan serta menarik kesimpulan. Dalam proses penarikan kesimpulan, peneliti menggunakan metode induktif yaitu menarik kesimpulan berdasarkan data-data khusus yang dianalisis dan kesimpulan umum dari observasi, wawancara, dan dokumen. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kendala dalam pelaksanaan Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/1 Tahun 2015 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan adalah kurangnya sumber daya manusia. antara pengurus dan pengurus perkawinan, sehingga menimbulkan beban kerja yang berat dan tergerusnya kearifan lokal. Namun pelayanan pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan berjalan cukup efektif sesuai dengan sepuluh indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml.

---

**Copyright and License:**

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.



## 1. PENDAHULUAN (12 PT)

Pasal 2 ayat (2) UU No. 1 Tahun 1974 mengenai Perkawinan mengatakan, “Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Pada PMA No. 2 Tahun 1989 pasal 1, berisi: “Di desa/kelurahan di seluruh Indonesia diadakan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (Pembantu PPN). Pembantu PPN sesuai Pasal 4 (1) Pembantu PPN di luar Jawa, atas nama Pegawai Pencatat Nikah, mengawasi nikah dan menerima pemberitahuan rujuk yang dilakukan menurut agama Islam di wilayahnya”.<sup>1</sup>

Pada tahun 2009 Dirjen Bimas Islam Departemen Agama menerbitkan instruksi Nomor: DJ.II/113 tanggal 10 Februari 2009 mengenai Penggunaan Dana PNBP Nikah dan Rujuk dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N), yang pada instruksi poin Kedua: “Melakukan penghentian pengangkatan terhadap Pembantu Pegawai Pencatat Nikah yang telah habis masa waktunya dan tidak mengangkat Pembantu Pegawai Pencatat Nikah baru, kecuali bagi daerah-daerah yang sangat memerlukan dengan persetujuan tertulis dari Dirjen Bimas Islam”.<sup>2</sup>

Kemudian pada Tahun 2014, Menteri Agama mengeluarkan PMA Nomor: 24 mengenai Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Nikah Rujuk (PNBP NR), pada BAB IV pasal 13 membagi KUA Kecamatan kepada 5 tipologi, yaitu :<sup>3</sup>

1. Tipologi A: yakni KUA yang peristiwa nikah rujuk berjumlah lebih dari 100 pasang/bulan;
2. Tipologi B: yakni KUA yang peristiwa nikah rujuk berjumlah 51 sampai 100 pasang/bulan;
3. Tipologi C: yakni KUA yang peristiwa nikah rujuk berjumlah dibawah 50 pasang/bulan;
4. Tipologi D-1: yakni KUA yang terletak di daerah terluar, terdalam, perbatasan daratan, dan
5. Tipologi D-2: yakni KUA yang terletak di daerah terluar, terdalam serta perbatasan kepulauan.

Pada Tahun 2015, Dirjen Bimas Islam Kementerian Agama Republik Indonesia kembali menerbitkan instruksi Nomor: DJ.II/1 yang salah satu instruksinya adalah pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah pada KUA yang masuk pada tipologi D-1 (daerah di pedalaman sert perbatasan daratan) dan D-2 (daerah terluar/perbatasan negara serta kepulauan).

Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan sejak awal tahun 2018 melaksanakan instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 tahun 2015 tersebut dengan menonaktifkan Pembantu PPN dalam pelayanan Nikah dan Rujuk di seluruh KUA Kecamatan se-Kota Balikpapan, termasuk KUA Kecamatan Balikpapan Selatan.

KUA Kecamatan Balikpapan Selatan dipilih menjadi sample mengenai efektifitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan, dimana kondisi sosial masyarakatnya sangat kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian peneliti akan menganalisa mengenai bagaimana dampak dari berlakunya instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan.

<sup>1</sup> “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974. Tentang Perkawinan.” n.d.

<sup>2</sup> “Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/113 Tahun 2009 Tentang Penggunaan Dana PNBP Nikah Dan Rujuk Dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N).” n.d.

<sup>3</sup> “PMA Nomor: 24 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah Dan Rujuk Di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan.” n.d.

Jumlah peristiwa pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan merupakan jumlah tertinggi dari enam kecamatan yang ada di Kota Balikpapan yang rata-rata lebih dari 70 pasang setiap bulan, sehingga KUA Kecamatan Balikpapan masuk pada tipologi B.

Masyarakat di Kecamatan Balikpapan Selatan yang majemuk dan hidup dalam berbagai macam adat kebiasaan, termasuk dalam memilih hari akad nikah. Secara umum masyarakat memilih hari akad nikah karena faktor hari libur yakni hari Sabtu dan Minggu, ada juga yang memilih karena bertepatan dengan tanggal kalender yang unik seperti 02022022 (tanggal 2 bulan Pebruari tahun 2022), 20022022 (tanggal 20 bulan Pebruari tahun 2022), 22022022 (tanggal 22 bulan Pebruari tahun 2022), dan tidak sedikit yang menentukan hari pernikahan berdasarkan kearifan lokal atau adat kebiasaan seperti berdasarkan Primbon Jawa atau pada bulan-bulan *Hijriyah* seperti bulan *Rabi'ul Awwal*, *Sya'ban* atau *Zulhijjah*.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan hanya memiliki satu orang penghulu yang mendapat tugas tambahan sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan yang sangat tidak ideal dengan jumlah peristiwa nikah yang harus dihadiri dan diawasi. Hal ini akhirnya bisa berakibat terjadi perubahan waktu akad nikah dari waktu yang telah ditentukan pihak calon pengantin, sehingga masyarakat kecewa dengan pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Balikpapan Selatan karena tidak bisa melaksanakan adat kebiasaan yang diwariskan secara turun temurun, bahkan dikhawatirkan masyarakat yang masih berpegang teguh pada kearifan lokal akan tetap melaksanakan akad nikah meskipun pernikahan di bawah tangan atau nikah siri.

Pelayanan pencatatan nikah yang tinggi di KUA Kec. Balikpapan Selatan dengan jumlah SDM yang melayani pencatatan nikah sangat terbatas, menjadi fenomena menarik dan peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam bagaimana efektivitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan setelah diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ. II/1 Tahun 2015.

Adapun fokus masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah yang menjadi hambatan penerapan Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan dan sejauh mana Efektivitas Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan setelah diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015?

### **1.1 Teori Efektivitas**

Efektivitas memiliki konsep yang luas, dan memiliki beberapa faktor, baik di internal maupun eksternal organisasi. Efektivitas ialah sebuah kondisi terkait terjadinya sebuah efek yang dikehendaki. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, diakibatkan dari hasil yang dicapai akan tetapi lewat penghamburan pikiran, tenaga, waktu, uang atau benda.<sup>4</sup>

Sedarmayanti berpendapat efektivitas adalah gambaran yang memberi sebuah ukuran sejauh apa target bisa dicapai. Pendapat itu mengatakan, efektivitas ialah sebuah ukuran yang memberi gambaran sejauh apa target yang sudah ditentukan bisa dicapai. Ini penting perannya pada tiap lembaga serta bermanfaat pada perkembangan dan kemajuan yang sebuah lembaga capai.<sup>5</sup>

Dikatakan efektif bila tujuan telah tercapai. James Stoner menekankan pentingnya efektivitas organisasi terhadap tujuan yang ingin dicapai dan efektivitas merupakan kunci organisasi dikatakan berhasil.<sup>6</sup> Istilah efektivitas sangat variatif yang mana penjabarannya

---

<sup>4</sup> Rahardjo Adisasmita, *Manajemen Pemerintah Daerah* (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2011), 170.

<sup>5</sup> Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 61.

<sup>6</sup> A.F. James Stoner, *Manajemen*, 2nd ed. (Jakarta: Erlangga, 1982), 6.

bisa mengenai bermacam dimensi yang pusat perhatiannya dalam bermacam kriteria evaluasi. Kemudian pengukurannya beragam dimana kriteria yang tidak sama dilaksanakan bersamaan. Efektivitas dapat menjadi acuan suatu organisasi berhasil atau tidak dalam pencapaian tujuan.

Suatu aktivitas bisa dianggap efektif apabila telah terpenuhi beberapa kriteria tertentu. Efektivitas berkaitan pada terealisasinya seluruh kewajiban pokok, agar tujuan tercapai, efisiensi waktu, serta terdapat usaha dan keikutsertaan aktif pada pelaksana kewajiban itu. Berdasarkan Sharma, efektivitas memiliki kriteria yang bisa dinilai dari output atau produktivitas, fleksibilitas organisasi, dan keberhasilannya guna sesuaikan diri lewat perubahan baik di dalam maupun di luar organisasi, dan dari ada atau tidaknya ketegangan pada organisasi atau adanya hambatan berupa pada bagian organisasi.<sup>7</sup>

Menurut S.P. Siagian untuk pengukuran efektifitas organisasi bisa dilihat dari banyak hal, yakni:<sup>8</sup>

- 1) Tujuan jelas yang ingin digapai, yakni agar pegawai melaksanakan tugasnya dan mendapatkan target yang terkendali serta agar tujuan organisasi bisa tercapai.
- 2) Strategi pencapaian tujuan yang jelas, dimana strategi merupakan peta jalan yang diikuti pada usaha pencapaian sasaran.
- 3) Proses menganalisis dan mengembangkan kebijakan yang tepat terkait dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang akan digunakan, yaitu kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dari kegiatan operasional usaha.
- 4) Perencanaan yang cermat, pada dasarnya memutuskan sekarang apa yang akan dilakukan organisasi selanjutnya.
- 5) Penyusunan program yang tepat. Rencana yang baik tetap harus diterjemahkan dalam pelaksanaan yang baik, karena jika tidak, maka pelaksana tidak memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
- 6) Kemampuan kerja dengan produktif menggunakan sarana prasarana yang ada serta organisasi sediakan.
- 7) Implementasi yang efektif dan efisien, jika tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien, program seperti apa, maka organisasi akan sulit mencapai tujuannya, karena implementasi organisasi semakin melekat pada tujuannya.
- 8) Sistem pengawasan pengawasan bersifat mendidik, dan karena ketidaksempurnaan sifat manusia, diperlukan sistem pengawasan dan pengendalian agar efektif.

## 1.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan “Undang Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 mengatakan, Pelayanan publik adalah kegiatan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Dan pada ayat 2 disebutkan “Penyelenggara pelayanan publik atau badan administrasi negara yang berbadan hukum, badan hukum, badan independen, dan badan hukum lainnya yang bergerak dalam kegiatan pelayanan publik”.<sup>9</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah suatu aktivitas yang dilaksanakan pada pemberian jasa yang bisa memberikan kepuasan terkait keperluan masyarakat.

<sup>7</sup> RA. Sharma, *Organizational Theory and Behaviour* (New Delhi: Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, 1982), 9.

<sup>8</sup> S.P Siagian, *Manajemen Modern* (Jakarta: Gunung Agung, 1995), 30–33.

<sup>9</sup> “Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.

Guna bisa memberi pelayanan yang memuaskan untuk pemakai jasa, menurut Zeithaml, ada sepuluh indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, yaitu:<sup>10</sup>

- 1) *Tangible*, tersusun dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Realible*, tersusun dari kemampuan unit pelayanan guna ciptakan pelayanan yang dijanjikan.
- 3) *Responsiveness*, kemauan guna bantu konsumen bertanggung jawab pada mutu layanan yang diberi.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dipunyanya, pengetahuan yang baik oleh aparatur guna berikan layanan.
- 5) *Courtesy*, prilaku ramah, tanggap pada keinginan konsumen dan mau lakukan kontak pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur pada tiap usaha guna menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberi perlu jamin bebas dari bermacam resiko.
- 8) *Access*, ada kemudahan guna adakan kontak.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan guna dengarkan suara, aspirasi pelanggan, serta kesediaan guna terus sampaikan informasi baru pada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, lakukan semua upaya guna mencari tahu keperluan kebutuhan pelanggan.

### 1.3 Pencatatan Nikah

Sebelum lahirnya UU Nomor 1 tahun 1974 mengenai Perkawinan yang menjadi perundang-undangan yang sifatnya Nasional, pemerintah mengeluarkan peraturan Pemerintah Hindia Belanda untuk membagi masyarakat menjadi beberapa kelompok penduduk yang melaluinya perkawinan di Indonesia diatur sebagai berikut:

- 1) Bagi orang Indonesia yang beragama Islam, berlaku hukum Syariah
- 2) Bagi penduduk asli Indonesia lainnya berlaku hukum adat setempat
- 3) Untuk orang Indonesia asli beragama Kristen berlaku *Huwelijks Ordonantie Christien Indonesiaier* (S. 1993 No.74) atau HOCI;
- 4) Bagi orang Tionghoa perantauan di Tiongkok Timur dan warga negara Tionghoa Indonesia berlaku ketentuan KUH Perdata dengan sedikit perubahan.
- 5) Untuk orang asing lainnya di Timor Asing dan warga negara Indonesia lainnya yang berasal dari luar negeri, berlaku hukum adat mereka.

Setelah UU Nomor 1 tahun 1974 tentang masalah Perkawinan disahkan yang diikuti dengan terbitnya PP No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-undang tersebut, perkawinan telah menjadi satu kesatuan hukum di Indonesia, dan perkawinan sangat erat kaitannya dengan agama. Hal utama saat mendiskusikan perkawinan ialah keabsahan perkawinan. UU Nomor 1 Tahun 1974 pada Pasal 2 mengatakan, hal yang penting saat mendiskusikan perkawinan ialah validitas perkawinan, yang mencakup : 1. Sahnya nikah, 2. Pendaftaran nikah.

Bab II PP Nomor 9 Tahun 1975 memberikan informasi tentang pencatatan perkawinan. Wilayah hukum organisasi yang bertanggung jawab atas pencatatan perkawinan diatur dalam Pasal 2:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, 1st ed. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 47.

<sup>11</sup> "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan," n.d.

- 1) "Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk".
- 2) "Pencatatan perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat perkawinan pada kantor catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai perundang-undangan mengenai pencatatan perkawinan".

Kemudian, sesuai ayat 3 pasal 10 PP No. 9 Tahun 1975, perkawinan harus dilangsungkan di depan pegawai pencatat nikah dan dengan dihadiri dua orang saksi. Perkawinan dianggap sah segera setelah kedua mempelai menandatangani akta nikah (Pasal 11 ayat 1 dan 3), sehingga dianggap berhak mendapatkan pengakuan dan perlindungan hukum.

Pernikahan warga negara Indonesia yang beragama Islam dicatat di KUA, sesuai dengan PMA Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah. Pada pasal 2 PMA tersebut disebutkan ada lima proses atau tahapan pencatatan nikah, yaitu:<sup>12</sup>

- a) Pendaftaran kehendak nikah; Proses ini meliputi Permohonan, Persyaratan Administratif pendaftaran kehendak nikah yang dilaksanakan dengan tertulis lewat isian formulir permohonan,
- b) Pemeriksaan kehendak nikah; Kepala KUA Kecamatan atau Penghulu melaksanakan pemeriksaan dokumen persyaratan nikah yang dilaksanakan di wilayah kecamatan tempat dilaksanakan pernikahan. Pemeriksaan dokumen persyaratan nikah dengan menghadirkan calon pengantin dan wali guna memastikan ada atau tidaknya halangan melaksanakan nikah. Apabila dokumen nikah dianggap lengkap, maka hasil pemeriksaan dokumen persyaratan nikah ada pada lembar pemeriksaan nikah yang harus ditandatangani calon suami, calon istri, wali, dan Kepala KUA Kecamatan/Penghulu. Dalam hal pemeriksaan dokumen persyaratan nikah yang tidak terpenuhi seperti ketentuan peraturan atau undang-undang perkawinan, maka kehendak nikah ditolak. Pemberitahuan penolakan dilakukan dengan tertulis pada calon pengantin, dan/atau wali diikuti alasan penolakan
- c) Pengumuman kehendak nikah; Apabila telah terpenuhi persyaratan dokumen dan persyaratan lainnya, maka Kepala KUA/Penghulu mengumumkan kehendak nikah yang dilaksanakan pada tempat tertentu di KUA Kecamatan atau media lain yang mudah diakses masyarakat.
- d) Pelaksanaan pencatatan nikah; Pencatatan nikah dilaksanakan sesudah akad nikah memenuhi semua persyaratan dokumen dan tidak ada halangan menurut hukum *munakahat*. Akad nikah dapat dilakukan sesudah penuhi rukun nikah, yaitu: Calon suami; Calon isteri; Wali; Dua orang saksi, dan Ijab Qabul  
Akad nikah dilakukan di Balai Nikah KUA Kecamatan pada hari kerja dan pada jam kerja. Atas permintaan calon pengantin atau wali serta persetujuan dari KUA Kecamatan/Penghulu, akad nikah bisa dilakukan di luar Balai Nikah KUA Kecamatan atau di luar hari dan jam kerja. Dalam hal keterbatasan Penghulu, Kepala KUA dapat menugaskan Pembantu PPN untuk menghadiri peristiwa nikah.
- e) Penyerahan Buku Nikah. Setelah proses akad nikah selesai, pasangan suami isteri mendapatkan buku nikah, yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan.

<sup>12</sup> PMA Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan

*Efektivitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kua Kecamatan Balikpapan Selatan Setelah Diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor Dj.II/1 Tahun 2015 (Shaleh)*

#### **1.4 Petugas Pencatat Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan**

PMA Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah menyebutkan dalam Pasal 1 bahwa Pegawai Pencatat Nikah (PPN) adalah Pegawai Negeri Sipil yang bertugas membantu Menteri Agama atau pegawai yang ditunjuk untuk mencatatkan perkawinan pada masyarakat Islam, Kewenangan pengangkatan dan pemberhentiannya berada pada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur setelah mendapat rekomendasi dari Kepala Bidang Agama Urusan Agama Islam/Bimbingan Masyarakat Islam/Bimbaga Islam.

Berdasarkan PMA Nomor 20 Tahun 2019 pada pasal 1 Kepala KUA Kecamatan adalah Penghulu yang mempunyai tugas tambahan sebagai Kepala KUA Kecamatan. Pegawai Pencatat Nikah tugasnya mengawasi serta mencatat pelaksanaan nikah dan rujuk dan mendaftar cerai talak maupun cerai gugat yang dibantu pegawai yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Saat ini, Penghulu adalah jabatan fungsional PNS yang ada pada Kementerian Agama.

Dalam Peraturan Menteri PAN Nomor: 9 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Penghulu disebutkan bahwa Penghulu adalah Pegawai Negeri Sipil yang tugas, tanggung jawab, wewenang dan haknya melakukan kegiatan pelayanan dan pembinaan atau rujuk perkawinan, pembinaan dan kepenghuluan, serta pembinaan umat Islam. Keberadaan Pembantu PPN tidak lepas dari adanya Pegawai Pencatat Nikah (PPN).

Pada Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 1989, diatur tugas pokok sebagai Pembantu PPN yakni:

- a) Pembantu PPN di luar Jawa, atas nama PPN, mengawasi nikah dan menerima pemberitahuan rujuk yang dilaksanakan sesuai agama Islam di wilayahnya.
- b) Pembantu PPN di Jawa, membantu mengantar anggota masyarakat di wilayahnya yang berkepentingan dengan Kantor Urusan Agama/PPN yang mewilayahi pada hal pemeriksaan nikah dan atau rujuk.
- c) Pembantu PPN di samping melaksanakan kewajibannya sebagaimana pada poin (a) dan (b), berkewajiban melaksanakan tugas membina ibadah, layani pelaksanaan kegiatan ibadah sosial lainnya serta melaksanakan pembinaan kehidupan beragama pada umumnya bagi masyarakat Islam di wilayahnya mencakup membantu Badan Kesejahteraan Masjid (BKM), Pembinaan Pengamalan Agama Islam (P2A), Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an (LPTQ) dan Badan Penasehat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4).

#### **1.5 Instruksi Direktur Jenderal Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015**

Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 mengenai Pengangkatan Pembantu PPN keluar guna mengoptimalkan pelayanan nikah atau rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan yang ada di daerah pedalaman, daerah terluar/perbatasan negara dan atau kepulauan serta adanya keterbatasan PPN.

Dalam instruksi itu ada 4 (empat) hal yang disebutkan:<sup>13</sup>

- Pertama : Pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah supaya dilaksanakan secara selektif yang mengacu pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 mengenai Pencatatan Nikah;
- Kedua : Rekomendasi pengangkatan Pembantu PPN dari Kepala Seksi yang membidangi Urusan Agama Islam perlu perhatian :
1. Kantor Urusan Agama Kecamatan itu masuk pada tipologi D1 (daerah di pedalaman dan atau wilayah pegunungan) dan D2 (daerah terluar/perbatasan

---

<sup>13</sup> "Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/1 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N).," n.d.

negara, dan atau kepulauan) yang ditetapkan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan tidak bisa dijangkau oleh Pegawai Pencatat Nikah karena terbatasnya SDM dibanding luas wilayah;

2. Pembantu PPN berdomisili di desa dimaksud;
3. Kemampuan calon Pembantu Pegawai Pencatat Nikah di bidang hukum dan administrasi pernikahan.

Ketiga : memperhatikan dan melaporkan pelaksanaan Instruksi Pengangkatan Pembantu PPN pada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.

Keempat : Laksanakan Instruksi ini dengan penuh tanggung jawab.

Penyelenggaraan pelayanan publik ialah usaha negara guna memenuhi keperluan dasar dan hak-hak sipil tiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang penyelenggara pelayanan publik sediakan. UUD 1945 mengamanatkan pada negara guna memenuhi keperluan dasar tiap warga negara demi kesejahteraan maka efektivitas sebuah sistem pemerintahan sangat ditetapkan baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pencatatan perkawinan untuk melindungi institusi perkawinan yang dilaksanakan umat Islam lewat berikan kejelasan hukum pada perkawinan itu. Kepastian hukum dari pernikahan ada karena pencatatan perkawinan dilaksanakan pejabat umum pada tahap pernikahan umat Islam, yakni PPN yang melakukan pengawasan langsung pada pelaksanaan pernikahan.

Hal ini menjabarkan seperti efektifitas pelayanan pencatatan perkawinan yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA). Untuk mencari tahu efektifitas pelayanan pencatatan perkawinan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Balikpapan Selatan dipakai indikator pelayanan yang dikemukakan Zeithaml pada Hardiansyah yakni: Bukti fisik (*Tangible*), Kemampuan (*Reliable*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), Kredibilitas (*Credibility*), Keamanan (*Security*), Akses (*Access*), Komunikasi (*Communication*), dan Kemampuan memahami pelanggan (*Understanding The Customer*).<sup>14</sup>

## 2. METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan serta perilaku yang diamati.<sup>15</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>16</sup> Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikannya, memecahnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesisnya, mengidentifikasi pola, mengidentifikasi aspek-aspek penting untuk dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat dilaporkan kepada orang lain. Peneliti menerapkan metode yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, khususnya pada tahap reduksi data (proses seleksi), mengumpulkan dan memilih data, dan memfokuskan pada bagian-bagian penting.<sup>17</sup> Setelah tahap visualisasi data (pengujian data), peneliti menganalisis data yang dipilih dan dikumpulkan serta menarik kesimpulan. Dalam proses penarikan kesimpulan, peneliti menggunakan metode induktif yaitu menarik kesimpulan berdasarkan data-data khusus yang dianalisis dan kesimpulan umum dari observasi, wawancara, dan dokumen.

<sup>14</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, 47.

<sup>15</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016).

<sup>16</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, IV (Bandung: Alumni, 1983).

<sup>17</sup> Miles B. Matthew dan Huberman A. Michael, *Analisis Data Kualitatif, Alih Bahasa (Terjemahan) Oleh Tjetjep R. Rohidi* (Jakarta: UI-Press, 1992).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Balikpapan Selatan berada di sebelah Selatan Kota Balikpapan. Wilayah kecamatan Balikpapan Selatan berbatasan beberapa daerah kecamatan di sekitarnya, di sebelah Utara berbatasan wilayah kecamatan Balikpapan Utara, sebelah Timur berbatasan dengan wilayah Kecamatan Timur, di sebelah Barat berbatasan wilayah Kec. Balikpapan Tengah, sedangkan disebelah Selatan berbatasan langsung dengan selat Makassar. Luas kecamatan Balikpapan Selatan sekitar 37,818 km<sup>2</sup> dan luas perairan sekitar 200,3 km<sup>2</sup>, yang terdiri dari tanah pertanian, tanah pekarangan yang digunakan untuk bangunan, wilayah hutan, makam, jalan, sungai dll.

Kecamatan Balikpapan Selatan merupakan kecamatan dengan tingkat kepadatan nomor 3 (tiga) di kota Balikpapan dengan angka kepadatan 3.273 jiwa per kilometer persegi. Jumlah pencatatan Nikah dan Rujuk di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan periode tahun 2017 – 2021, sebagaimana tersebut di bawah ini, yang mana tahun 2017 merupakan periode sebelum berlakunya instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 di Kota Balikpapan :

1. Tahun 2017 jumlah nikah = 824 pasang
2. Tahun 2018 jumlah nikah = 986 pasang
3. Tahun 2019 jumlah nikah = 959 pasang
4. Tahun 2020 jumlah nikah = 910 pasang
5. Tahun 2021 jumlah nikah = 889 pasang

KUA Kec. Balikpapan Selatan sudah ada sejak tahun 1995 dan telah dipimpin oleh 8 (delapan) orang pejabat Kepala KUA, sementara SDM Pegawai KUA Kecamatan Balikpapan Selatan sangat tidak ideal dalam jumlah, karena hanya memiliki 1 (satu) orang Penghulu yang bertugas tambahan menjadi Kepala KUA, 1 (satu) orang pegawai PNS dan 1 (satu) orang Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), serta 1 (satu) orang Penyuluh Agama Islam PNS.

Pembantu PPN (P3N) yang bertugas menghadiri dan mengawasi akad nikah merupakan salah satu pendukung penting dalam memberikan pelayanan di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan, walaupun dengan keluarnya Instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 Pembantu PPN dibatasi hanya bagi KUA yang tipologi D1 dan D2, sehingga di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan sejak awal tahun 2018 Pembantu Pegawai Pencatat Nikah semuanya dinonaktifkan.

Salah satu program unggulan yang ada di KUA Balikpapan Selatan adalah program Pusaka Sakinah. Dalam upaya jadi bagian dari transformasi Kantor Urusan Agama (KUA) kearah lebih baik, Ditjend Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia sejak 2019 KUA kecamatan Balikpapan Selatan telah menggulirkan layanan “Pusaka Sakinah” (Pusat Layanan Keluarga Sakinah). Hal ini dilakukan sebagai bentuk kolaborasi tugas seorang penghulu dan penyuluh agama Islam dalam mengemban mandat UU No. 1 Tahun 1974 mengenai perkawinan. Sehingga pada Kantor Urusan Agama tidak ada lagi pemisahan antara tugas penghulu dan penyuluh. Program pusaka sakinah adalah wujud transformasi dari kegiatan formalistik KUA menjadi kegiatan yang mengarah pada kebutuhan masyarakat, mendampingi, memberi nasehat, dan konsultasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi dituntut agar dapat dirasakan masyarakat. Pelayanan yang murah, mudah, cepat, tepat waktu, persyaratan administrasinya jelas. Petugas atau pegawai yang bertugas memberi pelayanan juga dituntut bersikap sopan, santun serta ramah dan sigap terkait keperluan masyarakat.

Sesudah mendapatkan dan mengolah hasil wawancara serta fakta di lapangan, Instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 yang diberlakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan mengalami

hambatan, yaitu kurangnya SDM, baik SDM Penghulu maupun SDM Pelaksana atau tenaga administrasi. Jumlah pernikahan di wilayah Kecamatan Balikpapan Selatan setiap bulan lebih dari 70 pasang, sedangkan penghulu yang bertugas hanya satu orang. Perhitungan kebutuhan tenaga Penghulu berdasarkan pada analisis beban kerja layanan nikah pada KUA adalah jumlah peristiwa nikah dalam satu tahun dibagi 12 (duabelas) bulan dibagi 20 peristiwa per penghulu.

Dengan hitungan kebutuhan tersebut, jika jumlah peristiwa nikah sebanyak 889 (tahun 2021) dibagi 12 (duabelas) bulan dibagi 20 maka minimal harus dilayani 3 (tiga) orang Penghulu, dan kebutuhan SDM pelaksana atau pengolah data untuk KUA Tipologi B adalah sebanyak 5 (lima) orang. Sedangkan saat ini KUA Kecamatan Balikpapan Selatan hanya memiliki 1 (satu) orang Penghulu yang mendapat tugas tambahan sebagai Kepala KUA dan SDM pelaksana atau pengolah data sebanyak 2 (dua) orang, yang mengakibatkan beban kerja Penghulu dan pelaksana sangat berat.

Kualitas pelayanan yang diberi sebuah lembaga dituntut dapat dirasa masyarakat, pelayanan yang murah, mudah, selesai tepat waktu, transparan, persyaratannya yang jelas. Pegawai atau petugas yang memberi pelayanan perlu bersikap santun, sopan dan ramah serta tanggap akan kebutuhan masyarakat yang dilayani, seperti yang disampaikan Zeithaml terdapat 10 indikator kualitas pelayanan.

Sesuai hasil penelitian yang dilakukan, baik dari hasil observasi maupun wawancara berkaitan dengan efektifitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan dengan sepuluh indikator kualitas pelayanan, didapatkan temuan sebagai berikut :

### **3.1 Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible* merupakan sarana pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Ketersediaan fasilitas pada KUA di Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan, dapat dirasakan oleh masyarakat sudah cukup baik, begitu pula untuk petugas pelayanan pencatatan nikah sudah cukup lengkap untuk melakukan proses pencatatan pernikahan.

Dari hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan beberapa informan didapatkan informasi dan data bahwa masih ada sejumlah hal yang harus menjadi perhatian dari KUA Kecamatan Balikpapan Selatan, misalnya tidak adanya fasilitas pendingin ruangan atau AC di ruang akad nikah yang juga digunakan sebagai ruang penasehatan perkawinan dan juga tempat parkir kendaraan yang kurang memadai.

### **3.2 Indikator *Reliable* (Kemampuan)**

*Reliable* atau kemampuan berkaitan dengan kecakapan suatu instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang tepat dari awal tanpa membuat kesalahan apapun dan pelayanannya sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. Kemampuan ini juga dapat dinilai dalam melaksanakan waktu jam pelayanan. Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan responden, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang melayani pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan cukup baik. Tapi pada indikator kemampuan ini masih ditemukan adanya kekecewaan masyarakat berkaitan dengan waktu pelaksanaan akad nikah yang telah direncanakan tapi tidak bisa dipenuhi KUA oleh karena kurangnya SDM Penghulu. Hal ini merupakan salah satu dampak dari diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 yang membatasi pengangkatan Penghulu atau Pembantu PPN hanya bagi Kantor Urusan Agama yang bertipologi D1 dan D2.

Kekurangan SDM Penghulu atau Pembantu PPN ini dikhawatirkan menimbulkan kekecewaan masyarakat dan memberikan penilaian kurang baik kepada pelayanan KUA,

bahkan yang lebih fatal jika masyarakat yang sudah menetapkan hari dan jam akad nikahnya sesuai dengan hitungan adat misalnya (primbon Jawa) akan tetap melakukan pernikahan meskipun di bawah tangan (tidak tercatat) atau pernikahan yang menggunakan penghulu liar.

### **3.3 Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian layanan yang diperlukan masyarakat dalam penyelesaian administrasi dan pelaksanaan pencatatan nikah. Daya tanggap dan sigap yang dimiliki pegawai KUA Kecamatan Balikpapan Selatan kepada calon pasangan suami isteri atau calon pengantin dan masyarakat sudah baik.

Kesigapan dan daya tanggap pegawai KUA Kecamatan Balikpapan Selatan saat memberikan layanan pencatatan nikah kepada masyarakat berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara peneliti dengan informan sudah sangat sigap dan tanggap. Bahkan pelayanan pada saat menghadiri dan mengawasi akad nikah yang dilaksanakan di luar balai nikah, penghulu yang melaksanakan tugas menghadiri akad nikah telah melaksanakan tugas dengan baik dan lancar.

### **3.4 Indikator *Competence* (Kompetensi).**

*Competence* (Kompetensi), yaitu mempunyai kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan juga difahami secara mendalam agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan. Kompetensi pegawai dan operator pelayanan pencatat nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan dalam melayani pengurusan pencatatan nikah sudah baik dengan didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat.

### **3.5 Indikator *Courtesy* (Kesopanan)**

Kesopanan adalah perwujudan dari pribadi seseorang yang telah terbentuk dengan baik dari lingkungan keluarga, pendidikan dan lingkungan sekitar. Sopan dan ramah kepada pelanggan atau masyarakat adalah hal utama dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepala KUA sebagai pimpinan harus selalu memberikan contoh dan motivasi kepada pegawai agar saat melayani masyarakat selalu bersikap sopan, santun dan ramah, karena dengan sikap tersebut akan membuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat makin tinggi, masyarakat juga akan memberikan apresiasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. KUA Balikpapan Selatan sudah memberikan pelayanan yang sopan, santun dan ramah.

### **3.6 Indikator *Credibility* (Kredibilitas)**

Kredibilitas adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan masyarakat melalui kejujuran dan menghargai sikap dan keinginan penerima pelayanan. Kepercayaan masyarakat muncul saat pegawai atau petugas saat melayani masyarakat menunjukkan sifat keterbukaan, kejujuran dan transparan dalam bekerja serta dapat memberikan hasil yang terbaik. Misalnya dalam hal pembiayaan pencatatan nikah, pegawai KUA Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan telah melaksanakan regulasi yang ada, yakni biaya Rp 600.000,- jika akad nikah dilaksanakan di luar Balai Nikah atau di luar jam kerja, dan biaya Rp 0,- jika akad nikah dilaksanakan di Kantor pada hari dan jam kerja. Bahkan semua pelayanan yang lain diberikan seperti Pembuatan Rekomendasi Nikah, Legalisir Buku Nikah, Konsultasi Keluarga, Bimbingan Perkawinan dan Penasehatan Perkawinan dilaksanakan tanpa biaya atau Rp 0,-

Peran Kepala KUA juga sangat berpengaruh pada kemampuan dan kredibilitas pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan. Kepala KUA menjadi motivator dan teladan utama dalam pelayanan KUA.

### **3.7 Indikator *Security* (Keamanan)**

*Security* (Keamanan), yaitu layanan yang diberikan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Keamanan dapat berarti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan nyaman serta dapat memberikan kepastian hukum. Keamanan yang telah dilakukan dan dirasakan selama proses layanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan sudah baik dan masyarakat juga merasa puas akan hal tersebut. Masyarakat merasa aman dan mendapatkan kepastian hukum, misalnya buku nikah yang dikeluarkan oleh KUA sudah dilengkapi dengan QR Code yang dapat menjamin bahwa buku nikahnya terlindungi keasliannya dan tidak bisa dipalsukan oleh pihak yang tidak berkepentingan.

### **3.8 Indikator *Access* (Akses)**

Akses adalah kemudahan yang diberikan oleh seseorang terhadap suatu objek pelayanan ataupun lingkungan. Adanya akses *online* dan akses *offline* mempermudah masyarakat dan petugas dalam proses pencatatan nikah. Salah satu aplikasi yang dikenal adalah SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) yang merupakan salah satu aplikasi yang digunakan KUA Kecamatan Balikpapan Selatan dalam melayani masyarakat. Untuk mendaftar nikah masyarakat dapat mengakses dan mendaftar melalui aplikasi SIMKAH. Cara lain adalah dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp atau WA, yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan KUA, walaupun karena kesibukan dan memiliki waktu yang terbatas. Semua akses ini dapat dipergunakan masyarakat tanpa dipungut biaya. Dan akses ini sudah beroperasi dengan baik di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

### **3.9 Indikator *Communication* (Komunikasi)**

Sebuah layanan kepada masyarakat, baik atau tidaknya dapat dilihat dari bagaimana komunikasi yang terjadi antara Kantor Urusan Agama, baik pegawai ataupun penghulu dengan masyarakat. Pegawai dan Penghulu pada KUA Kecamatan Balikpapan Selatan melakukan komunikasi yang baik dalam pelayanan pencatatan nikah, sebagai contoh adalah antara pegawai dengan masyarakat atau calon pengantin dalam penyelesaian dokumen persyaratan pencatatan nikah. Pegawai harus melakukan komunikasi dengan masyarakat secara baik dan benar, karena berkaitan dengan kebenaran dan keabsahan data yang akan dituangkan dalam Akta Pencatatan Nikah. Selanjutnya adalah komunikasi antara penghulu dengan masyarakat atau calon pengantin yang merupakan tindak lanjut dari komunikasi antara pegawai dengan masyarakat atau calon pengantin sebelumnya, komunikasi ini biasanya dilakukan saat melakukan skrening atau pemeriksaan calon pengantin, baik pemeriksaan dokumen maupun pemeriksaan hukum munakahat misalnya wali nikah, saksi maupun mahar. Komunikasi ini penting untuk memastikan terpenuhinya syarat dilakukan penerbitan akta nikah.

### **3.10 Indikator *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan)**

Kemampuan untuk memahami dan mengerti pelanggan yang dilayani adalah berupaya mengerti pelanggan dan kebutuhan khusus mereka, memberikan perhatian personal dan mengenal pelanggan biasa. Pelayanan diberikan kepada masyarakat yang akan mengurus pencatatan pernikahannya dilakukan secara langsung dan memberikan

layanan terbaik, menanyakan langsung kepada pelanggan atau masyarakat yang datang ke KUA apa yang mereka butuhkan tanpa melihat status atau golongan.

Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan setelah diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 tahun 2015 dapat berjalan cukup efektif, karena sepuluh indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication dan Understanding the customer* dapat terpenuhi, walaupun ada beberapa catatan. Pada indikator *Tangible* ada catatan dari informan tentang alat pendingin ruangan (AC) yang perlu ditambah dan lahan parkir yang kurang luas, juga pada indikator *Reliable* masih ditemukan keluhan calon pengantin yang tidak bisa melaksanakan akad nikah pada waktu yang diinginkan dikarenakan kurangnya SDM penghulu. Pada rekap jumlah Pencatatan Nikah dari tahun 2017, tahun 2018 (sebelum diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015) sampai tahun 2021 tidak menunjukkan angka perbedaan yang signifikan, apalagi pada tahun 2020 dan tahun 2021 terjadinya pandemi covid-19. Masyarakat tetap melaksanakan akad nikah walaupun waktu dan tempat melaksanakan akad nikah tidak sesuai dengan yang mereka rencanakan.

#### 4. KESIMPULAN

Hambatan pelaksanaan Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/1 Tahun 2015 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Balikpapan Selatan adalah kurangnya SDM Penghulu dan Pelaksana yang mengakibatkan: a) Beban kerja dan tugas Kepala KUA Kecamatan Balikpapan Selatan sebagai penghulu bertambah berat karena dinonaktifkannya Pembantu PPN yang selama ini membantu sebagai petugas yang menghadiri dan mengawasi pelaksanaan akad nikah; b) Beban kerja para Pelaksana atau tenaga administrasi juga sangat berat karena tingginya angka peristiwa nikah di KUA Kecamatan Balikpapan Selatan; dan c) Kearifan lokal atau adat istiadat dalam penentuan tanggal dan hari pernikahan banyak yang tidak bisa dilaksanakan, bagi yang kuat berpegang pada adat dikhawatirkan tetap melakukan pernikahan walaupun tidak tercatat. Setelah diberlakukannya Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/1 Tahun 2015 di KUA Kec. Balikpapan Selatan, pelayanan pencatatan nikah dapat berjalan dengan cukup efektif, sesuai dengan Sepuluh indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml yakni *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication dan Understanding the customer*. Pada indikator *Tangible* ada catatan dari informan tentang alat pendingin ruangan (AC) yang perlu ditambah dan lahan parkir yang kurang luas, juga pada indikator *Reliable* masih ditemukan keluhan calon pengantin yang tidak bisa melaksanakan akad nikah pada waktu yang diinginkan dikarenakan kurangnya SDM penghulu.

#### REFERENCES

- Adisasmita, Rahardjo. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2011.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. 1st ed. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- “Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/1 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N).,” n.d.
- “Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor: DJ.II/113 Tahun 2009 Tentang Penggunaan Dana PNBPN Nikah Dan Rujuk Dan Penataan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N),” n.d.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. IV. Bandung: Alumni, 1983.

- Miles B. Matthew dan Huberman A. Michael. *Analisis Data Kualitatif, Alih Bahasa (Terjemahan) Oleh Tjetjep R. Rohidi*. Jakarta: UI-Press, 1992.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan,” n.d.
- “PMA Nomor: 24 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Biaya Nikah Dan Rujuk Di Luar Kantor Urusan Agama Kecamatan,” n.d.
- “PMA Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan.,” n.d.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sharma, RA. *Organizational Theory and Behaviour*. New Delhi: Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, 1982.
- Siagian, S.P. *Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung, 1995.
- Stoner, A.F. James. *Manajemen*. 2nd ed. Jakarta: Erlangga, 1982.
- “Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.
- “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974. Tentang Perkawinan.,” n.d.