

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MASA
PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN BLIMBING MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

Khafidzul Rizal

NIM : 14210127



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MASA
PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN BLIMBING MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

Khafidzul Rizal

NIM : 14210127



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Demi Allah

Dengan atas kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam sebuah pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN
BLIMBING MALANG**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku dan dapat dipertanggung jawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 10 juli 2021

Penulis



Khafidzul Rizal
NIM 14210127

HALAMAN PERSETUJUAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Setelah membaca, mengoreksi dan meneliti skripsi saudara Khafidzul Rizal, NIM 14210127, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang dengan Judul skripsi :

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN
BLIMBING MALANG**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah yang berlaku untuk diajukan, diuji kan serta dijadikan sebagai arsip keperustakaan.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam
Ahmad Firman, M.A.
NIP 197708222005011003



Malang, 10 juli 2021

Dosen Pembimbing



Ahmad Wahidi, M.HI

NIP 197706052006041002

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi, saudara Khafidzul Rizal NIM 14210127, mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul skripsi :

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID 19 DI KUA KECAMATAN BLIMBING MALANG

Telah dinyatakan lulus dengan nilai : (**B+**)

Dengan Penguji:

Tanda Tangan

1. Risma Nur Arifah,S.HI.,M.H

NIP 198408302019032010

()

ketua

2. Ahmad Wahidi,M.HI.

NIP 197706052006041002

()

sekertaris

3. Erik Sabti Rahmawati,MA.,M.Ag.

NIP 197511082009012003

()

penguji utama

Scan Untuk Verifikasi



Malang, 12 Juli 2021

Dekan



BUKTI KONSULTASI

Nama : Khafidzul Rizal
NIM : 14210127
Program Studi : Hukum Keluarga Islam
Dosen Pembimbing : Ahmad Wahidi, M.HI
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID 19 DI KUA
KECAMATAN BLIMBING MALANG

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	29 april 2020	Proposal Skripsi	A
2	11 mei 2020	Revisi BAB I,II,III,IV,V	A
3	6 juni 2020	Persetujuan di acc nya proposal	A
3	11 oktober 2020	Skripsi	A
4	26 oktober 2020	Penambahan abstrak,kajian pustaka,pengesahan,pernyataan,persetujuan, keaslian skripsi,pedoman transliterasi, motto,tinjauan pustaka,lampiran dan penelitian terdahulu dan perbaikan isi dari bab I,II,III,IV,dan V	A
5	28 juni 2021	Revisi abstrak, BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V dan keseluruhan nya	A
6	10 julli 2021	Persetujuan di acc nya skripsi	A

Malang, 10 juli 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam



MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”(QS. At Taubah : 105)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat ilmu pengetahuan kepada umat nya, khususnya kepada penulis. Sehingga dengan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID -19 DI KUA KECAMATAN BLIMBING MALANG”**

Shalawat dan salam tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi tauladan dalam segala aspek kehidupan tak terkecuali pada aspek ilmu pengetahuan, sehingga kita bisa hidup di jaman yang terang benderang dalam Islam, Iman dan Ihsan. Dalam penyusunan skripsi yang penulis lakukan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi penulis dalam program Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan sebagai wujud keterlibatan penulis dalam mengembangkan ilmu-ilmu yang di dapatkan pada bangku perkuliahan khususnya di Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah.

Dalam penelitian ini, tentunya banyak pihak yang membantu penulis, baik berupa materi, motivasi, waktu, saran, masukan dan tenaga oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Saifullah, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Sudirman, M.A, selaku Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam UIN Malik Ibrahim Malang.
4. Erik Sabti Rahmawati, MA Selaku Sekretaris Program Studi Hukum Keluarga Islam UIN Malik Ibrahim Malang.

5. Ahmad Wahidi, M.HI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Hukum Keluarga Islam UIN Malik Ibrahim yang telah memberikan pengajaran, mendidik, membimbing serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas.
7. Jajaran pimpinan dan karyawan KUA Kecamatan Blimbing yang bersedia bimbing.
8. Teman-teman seperjuangan Program Study Hukum Keluarga Islam yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan kewajiban selama studi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah mencatat segala amal shalih dan semoga rahmat serta ridho Allah selalu menyertai perjalanan hidup kita yang mana segala bentuk kebaikan akan kembali pada diri kita masing-masing dan Semoga karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri. Amin Ya Robbal Alamin

Malang, 10 juli 2021

Penulis,



Khafidzul Rizal
NIM. 14210127

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah proses pemindahan tulisan Arab kepada tulisan huruf abjad Indonesia (latin) dan bukanlah pemindahan terjemahan bahasa Arab dalam bahasa Indonesia. Yang masuk dalam kategori ini yaitu nama-nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Transliterasi sangat banyak macam dan pilihannya baik yang berstandar nasional maupun internasional. Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana terdapat pada buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا	=	Tidak dilambangkan	ض	=	dl
ب	=	b	ط	=	th
ت	=	t	ظ	=	dh
ث	=	ts	ع	=	'(koma menghadap keatas)

ج	= j	غ	= gh
ح	= h	ف	= f
خ	= kh	ق	= q
د	= d	ك	= k
ذ	= dz	ل	= l
ر	= r	م	= m
ز	= z	ن	= n
س	= s	و	= w
ش	= sy	ه	= h
ص	= sh	ي	= y

Hamzah (ء) dilambangkan alif, apabila terletak diawal kata maka dalam

transliterasinya berdasarkan vokalnya, serta tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau di akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma atas (´), sedangkan untuk lambang (ع) diganti dengan tanda koma berbalik (˘).

C. Vokal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlommah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara

sebagai berikut.

Vokal (a) panjang = misalnya قَالٌ menjadi qâla

Vokal (i) panjang = misalnya قِيْلٌ menjadi qîla

Vokal (u) panjang = misalnya دُوْنٌ menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i" melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawau dan ya' setelah fathah ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = وٌ misalnya قَوْلٌ menjadi qawlun

Diftong (ay) = يٌ misalnya خَيْرٌ menjadi khayrun

C. Ta' marbûtah (ة)

Ta' marbûtah ditransliterasikan atau dirubah dengan huruf "t" jika berada di tengah kalimat, namun jika ta' marbûtah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرِّسَالَةُ لِلْمُدَّرِسَةِ menjadi *al-risâlat lil-mudarrisah*, atau apabila terletak ditengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya

فِي رَحْمَةِ اللَّهِ menjadi *fi rahmatillâh*

E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang dalam bentuk “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika

terletak pada awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang terletak di tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

F. Nama dan Kata Arab Ter-Indonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
halaman Persetujuan	v
Pengesahan Skripsi	vi
Bukti Konsultasi.....	iii
Motto	vii
Kata Pengantar.....	viii
Pedoman Transliterasi.....	xi
Daftar Isi	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah.....	8
C. Rumusan masalah	8
D. Tujuan	8
E. Manfaat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori.....	13
C. Landasan teori.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian	26
C. Jenis data	27
D. Sumber data.....	27
E. Waktu dan Lokasi penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Layanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing	34
B. Faktor pendukung dan penghambat.....	55
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....	66

A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT.....	89

ABSTRAK

Rizal, Khafidzul. 2020. **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI KUA KECAMATAN BLIMBING MALANG**, Skripsi. Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Ahmad Wahidi, M.HI

Kata Kunci: Pelayanan Publik, KUA, Covid 19

Terdapat suatu kebijakan pembatasan layanan publik terkait pandemi Covid 19 tetapi setiap institusi penyelenggara layanan publik tetap wajib mengikuti standar layanan publik minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban baik pihak penyelenggara maupun masyarakat. Kegiatan layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat umum yang cenderung melibatkan banyak orang dan memiliki potensi yang sangat besar dalam pengumpulan massa, hal ini bertolak belakang di masa pandemi yang menginginkan masyarakat membatasi mobilitasnya, menghindari kerumunan dan senantiasa menjaga jarak dengan orang lain, sehingga memiliki permasalahan bagaimana layanan KUA dimasa pandemic dan factor pendukung serta penghambatnya.

Jenis penelitian ini yaitu empiris dan bisa disebut dengan penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang objek yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan layanan publik di masa covid- 19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing terdapat pelayanan yang harus dilakukan secara online dengan memanfaatkan seluruh fasilitas dan teknologi yang ada. Tetapi jika pelayanan tersebut tidak memungkinkan dilakukan secara online dan membutuhkan kehadiran secara langsung maka akan dilakukan secara tatap muka dengan memberlakukan protokol kesehatan dan ketentuan yang berlaku. Faktor pendukung dalam penerapan layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang pada masa pandemi yaitu masyarakat di sekitarnya sangat menghargai keberadaannya sehingga terdapat antusias dalam mendukung program di KUA Blimbing. Sedangkan untuk faktor penghambat internal disebabkan masih adanya pegawai KUA belum terbiasa dengan sistem pendaftaran online dalam pencatatan pernikahan, KUA Blimbing belum memiliki fasilitas yang diperuntukkan bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, pendaftaran pernikahan dapat dilakukan online melalui website simkab.kemenag.go.id namun masih harus datang ke KUA dan penghambat eksternal meliputi pelayanan pencatatan nikah di KUA dilakukan normal pada setiap hari kerja pada masa pandemi covid-19, pelaksanaan akad nikah oleh KUA masih melayani diluar kantor KUA yang rentan berkumpulnya masyarakat, KUA kesulitan menerapkan protokol kesehatan ketika kedua mempelai berada di zona wilayah dan angka pencatatan nikah menurun selama masa pandemi.

ABSTRACT

Rizal, Khafidzul. 2020. **APPLICATION OF LAW NOMOR 25 YEAR 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF RELIGION (KUA) DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN KUA BLIMBING MALANG**, Thesis. Islamic Family Law Study Program, Faculty of Syariah, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor : Ahmad Wahidi, M.HI

Keywords: Law No 25 of 2009, public services, KUA, Covid 19

There is a regulation on public service restrictions related to the Covid 19 pandemic but every public service provider institution is still required to follow minimum public service standards while still paying attention to the rights and obligations of both the organizers and the community. Service activities at the Office of Religious Affairs (KUA) are in direct contact with the interests of the general public which tend to involve a lot and have enormous potential in gathering masses, this is in contrast to during the pandemic, which wants people to limit their mobility, avoid crowds and always keep their distance from people. others, so they have problems with how KUA services during a pandemic and the supporting and inhibiting factors.

This type of research is empirical and can be called field research, using qualitative descriptive methods, namely research that aims to provide an overview and explanation of the object under study.

The results of the study show that during the Covid-19 period, public services at the Office of Religious Affairs (KUA) in Blimbing District had services that had to be done online by utilizing all existing facilities and technology. This will be done face-to-face by enforcing health protocols and applicable regulations. A supporting factor in implementing public services at the Office of Religious Affairs (KUA) in Blimbing District, Malang City during the pandemic, is that the surrounding community really appreciates its existence so that there is enthusiasm in supporting the program at KUA Blimbing. As for the internal inhibiting factor, there are still KUA employees who are not familiar with the online registration system in marriage registration, KUA Blimbing does not yet have facilities intended for vulnerable groups such as the elderly and people with disabilities, marriage registration can be done online through the simkab.kemenag.go.id website. but still have to come to KUA and external obstacles include marriage registration services at KUA carried out normally on every working day during the covid-19 pandemic, the implementation of marriage contracts by KUA still serves outside the KUA office which is vulnerable to community gatherings, KUA has difficulty implementing health protocols when both the bride and groom are in different regional zones and the number of marriage registrations has decreased during the pandemic.

مستخلص البحث

ريزال ، حافظول . 14210127. 2021. تطبيق القانون رقم 25 سنة 2009 المتعلق بالخدمات العامة في مكتب الشؤون الدينية (كوا) أثناء وباء كوفيد -19 في كوا ، بلمبينغ مالانج ، أطروحة. برنامج دراسة قانون الأسرة الإسلامي ، كلية الشريعة ، مولانا مالك إبراهيم الدولة الإسلامية جامعة مالانج .المشرف: أحمد وحدي الماجستير .

كوفيد-19 ، كوا الخدمة العامة ، : الكلمات المفتاحية

هناك سياسة للحد من الخدمات العامة المتعلقة بوباء كوفيد -19 ولكنك مؤسسة مقدمة للخدمات لا يزال يتعين علنا العامة اتباع معايير الخدمة الحد الأدنى منالعامّة مع الاستمرار في الاهتمام لحقوق والتزامات كل من المنظمين وكذلك المجتمع. أنشطة الخدمة في مكتب الشؤون الدينية) كوا (على اتصال مباشر مع اهتمامات عامة الناس والتي تميل إلى إشراك الكثير ولديها إمكانات هائلة في التجمعات الجماهيرية ، وهذا على عكس ما حدث أثناء الوباء الذي يريد الناس أن يحدوا من قدراتهم. التنقل ، تجنب حشود واحرص دائما على مسافة من الآخرين، بحيث يصبح لديهم مشاكل كيف خدمات كوا أثناء الجائحة ودعم وتثبيط العوامل. أهداف هذه الدراسة لوصف الخدمات العامة في مكتب الشؤون الدينية (كوا) في منطقة بلمبينغ، مالانج مدينة خلال الجائحة ومعرفة العوامل الداعمة والعقبات في تنفيذ الخدمات العامة في مكتب الشؤون الدينية) كوا (في منطقة بلمبينغ ، مدينة مالانج أثناء الوباء .

يستخدم هذا البحث البحث التجريبي ويمكن أن يسمى البحث الميداني ، وهو البحث الذي يركز على نتائج جمع البيانات من مصادر البيانات ، وقد تم إجراء هذا البحث باستخدام الأساليب الوصفية النوعية ، أي البحث الذي يهدف إلى تقديم نظرة عامة وشرح للمتغيرات.

تظهر نتائج الدراسة أنه خلال فترة كوفيد -19 ، فإن الخدمات العامة في مكتب الشؤون الدينية) كوا (في منطقة بلمبينغ لديها خدمات يجب تنفيذها عبر الإنترنت من خلال الاستفادة من جميع المرافق والتكنولوجيا الحالية. ومع ذلك ، إذا لم يكن من الممكن تنفيذ الخدمة عبر الإنترنت وتتطلب حضوراً شخصياً ، فسيتم تنفيذها وجهاً لوجه من خلال فرض البروتوكولات الصحية والأحكام المعمول بها. أحد العوامل الداعمة في تنفيذ الخدمات العامة في مكتب الشؤون الدينية) كوا (في منطقة بلمبينغ، مدينة مالانج أثناء الوباء ، هو أن سكان منطقة بلمبينغ الفرعية يقدرون حقاً وجود كوا بلمبينغ بحيث يكون الناس متحمسين لدعم بلمبينغبرامج كوا . أما بالنسبة للعامل المثبط الداخلي ، فلا يزال هناك موظفو جامعة الكويت ممن ليسوا على دراية بنظام التسجيل عبر الإنترنت في تسجيل الزواج ، ولا يوجد لدى كوا بلمبينغ حتى الآن مرافق مخصصة للفئات الضعيفة مثل كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، ويمكن إجراء تسجيل الزواج عبر الإنترنت من خلال موقع simkab.kemenag.go.id ولكن لا يزال يتعين عليك القدوم إلى كوا ، بينما تشمل العقبات الخارجية خدمات تسجيل الزواج في كوا والتي يتم تنفيذها بشكل طبيعي في كل يوم عمل أثناء وباء كوفيد -19، وتنفيذ عقود الزواج بواسطة كوا لا يزال يخدم خارج مكتب كوا المعرض للتجمعات المجتمعية ، كوا تواجه صعوبة في تنفيذ البروتوكولات الصحية عندما يكون العروس والعريس في مناطق إقليمية مختلفة عدد تسجيلات الزواج وانخفاضاً أثناء الوباء.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. sebab sebelum era reformasi pemerintahan sangat mendominasi yang berpusat pada penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Oleh karena nya pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Dalam kondisi sekarang saat sebelum pandemic covid 19 dapat digambarkan pada instansi pemerintahan yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, yang pembelakukan pelayanan nya masih berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang kurang terbuka, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Kinerja pelayanan publik merupakan hal penting yang menjadi perhatian dari semua pihak karena berkaitan dengan pertanggung jawaban pemerintah terhadap amanah rakyat. Di masa reformasi sektor publik saat ini yang terjadi perubahan di berbagai tempat dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga tercapai suatu kondisi pemerintahan yang efisien dan efektif.

Eksistensi Undang-undang Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak tahun 2009 merupakan hal yang tetap dilaksanakan oleh setiap daerah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. sejak diberlakukannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan lebih banyak kewenangan kepada organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi umum pemerintah, yaitu menerapkan pelayanan publik pada masyarakat. Undang- undang tersebut merupakan landasan yuridis bagi pengembangan pelayanan publik di Indonesia.

Dalam 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.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang nya adalah melaksanakan tugas sesuai di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan dan sekitar nya.

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Urusan Agama berfungsi sebagai Penyelenggara statistik, dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan data penting yang terdapat di tempat tersebut, seperti hal nya Kantor Urusan Agama Kecamatan blimbing dalam tugas nya terdapat pelaksana pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai

dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dan sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama kecamatan blimbing sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam masa pandemi saat ini untuk mematahkan rantai covid 19 dari Indonesia, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan seperti yang dikeluarkan pada tanggal 2 Maret 2020 negara Indonesia melalui Pimpinan pusat pemerintahan Joko Widodo mengumumkan secara formal terkait dengan adanya warga Indonesia yang terpapar Virus Corona, berkaitan dengan hal tersebut pemerintah mewajibkan agar layanan di setiap institusi pemerintah harus mengedepankan layanan berjarak (*sosial distacing*) dan bekerja dari rumah (*work from home*).

Selain itu pemerintah telah melakukan upaya-upaya secara menyeluruh yang dituangkan melalui kebijakan-kebijakan yang berlaku selama masa Covid- 19, misalnya dalam kebijakan pelayanan publik di mana Undang-undang Nomor 5 tahun 2009 yang menjadi pijakan dalam pelaksanaannya dalam melakukan pelayanan publik. Hal tersebut tercantum dalam Bab I pasal 1 yang berbunyi: Kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya pada pasal 2, terkait yang memberi pelayanan publik adalah institusi negara sebagai penyelenggara negara, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang yang berlaku untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum yang dibentuk, semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan public. Peraturan tersebut mengisyaratkan bahwa setiap warga masyarakat berhak mendapat akses pelayanan dengan baik, yang telah disiapkan melalui institusi sesuai dengan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Namun seiring dengan kondisi pandemi saat ini, di mana pada era reformasi yang membawa perubahan ini pemberian layanan oleh penyelenggara terjadi adanya pembatasan terhadap akses-akses layanan, seperti waktu layanan, metode layanan dan lainnya. berkenaan dengan hal tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (kemenpan-RB) telah mengeluarkan berbagai Surat Edaran terutama yang berkaitan dengan Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Covid-19 dengan dikeluarkannya surat edaran tersebut, maka pelayanan publik diharapkan berjalan efektif namun tetap menyesuaikan dengan kebijakan yang ada.

Demikian halnya, pada pemberian layanan kepada masyarakat di bidang agama di masa pandemi. Kementerian Agama melalui Dirjen Bimas Islam, telah mengeluarkan kebijakan terkait pelayanan bidang agama di masa pandemic yang tertuang dalam surat edaran dengan nomor: P-004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan dibidang agama di Masa Darurat Bencana Penyakit Akibat Covid-19. terukur dalam rentang waktu beberapa bulan terakhir ini, tak dapat dipungkiri bahwa berbagai kegiatan masih tidak dapat dilaksanakan ataupun mengalami penundaan, termasuk pelayanan pernikahan, namun seiring dengan dikeluarkannya Surat Edaran Menteri Agama melalui Dirjen Bimas Islam

terkait pernikahan, maka pelayanan pernikahan dapat tetap dapat dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan sebagai upaya untuk memutuskan penyebaran Covid-19.

Semakin merebaknya Covid 19 di Indonesia yang menjadikan tatanan kehidupan masyarakat berubah secara drastis, termasuk pada tatanan pelayanan publik dalam di KUA Kecamatan Blimbing Malang, misalnya dalam Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Kepenghuluan yaitu pernikahan dan terdapat kegiatan kegiatan Sosialisasi lainnya yang berkaitan dengan Undang-undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 kepada masyarakat. awalnya kegiatan ini dilakukan melalui media-media kemasyarakatan yang sudah ada, seperti majlis-majlis taklim dan kelompok pengajian lainnya, dengan sasaran pasangan usia subur, sedangkan untuk para pegawai dilaksanakan dengan seminar, loka karya, diklat sarasehan sudah pasti dapat dilakukan dengan baik, tetapi untuk kondisi pandemi covid 19 kegiatan ini tidak dapat dilaksanakan dengan optimal karena hanya dilakukan secara daring, untuk Penasehatan calon pengantin, penasehatan ini dilakukan secara tatap muka sehingga mewajibkan setiap calon pengantin datang ke KUA dalam rangka laporan untuk pernikahan yang dilakukan secara massal. kegiatan yang terkoordinir se Kota Malang jangka waktu nya 4 x dalam 1 tahun dan insidentil harian di masa normal kegiatan ini masih dilakukan secara langsung, tetapi jika dimasa pandemi covid 19 kegiatan ini membutuhkan pengaturan yang baik seperti di lakukannya penjadwalan. Sedangkan untuk layanan bimbingan bidang keluarga sakinah terdapat kegiatan yang di masa normal awalnya juga dilakukan secara tatap muka tetapi untuk saat

ini harus dilakukan perubahan sesuai kondisi pandemic misalnya melalui media online. Selain itu Bimbingan Calon Pengantin Dan Pembinaan Keluarga (BCPPK), awalnya kegiatan ini dilaksanakan setiap bulan atau melihat kondisi pendaftaran pernikahan dalam satu bulan tetapi mengingat masa pandemi ini tetap dilaksanakan melalui tatap muka terbatas. Lalu untuk pelayanan dan bimbingan kemasjidan kegiatan pendataan tetap dapat dilakukan tatap muka terbatas tetapi untuk pemberihan motivasi dan bimbingan pada takmir masjid membutuhkan pelaksanaan secara online. terus untuk pelayanan bimbingan produk halal selama ini KUA Blimbing malang melaksanakan kegiatan penyuluhan awalnya melalui kegiatan kemasyarakatan seperti pada majelis-majelis taklim yang dilakukan oleh petugas KUA atau mitra KUA yaitu masyarakat, tetapi untuk masa pandemi lebih tepat menggunakan media online seperti whatshaap. Berikut nya untuk pelayanan bidang waqaf, khususs nya pendataan tetap dilakukan secara tatap muka sedangkan kegiatan sosialisasi sertifikasi tanah waqaf dapat dilakukan menggunakan online. Terus untuk pelayanan ikrar waqaf tetap dilaksanakan secara langsung meskipun di masa panademi hal ini dikarenakan jumlah pewaqaf masih sedikit. begitu juga dengan layanan dibidang Zakat, Infaq dan Shodaqoh, KUA Blimbing telah melakukan koordinasi kepada Camat Blimbing malang untuk membentuk pengurus badan amil zakat Kecamatan Blimbing malang yang dilaksanakan secara langsung dan telah melakukan pendataan atau mencatat bukti yang terdata pada masyarakat sebagai penerima zakat di lapangan, namun yang mengelola zakat pada bagian baitul mal, yang di serahkan kepada amil zakat kepada petugas Kantor Urusan Agama berdasarkan data fakta dilapanagan dan membawa berkasnya ke KUA

Kecamatan Blimbing. Sedangkan untuk penyuluhan tentang zakat, infaq dan shadaqoh awalnya dilakukan secara langsung melalui pengajian-pengajian baik yang dilakukan oleh pengawai KUA maupun penyuluh agama Kecamatan tetapi di masa pandemic ini kegiatan ini dilaksanakan secara daring. Selain itu untuk pelayanan bimbingan dibidang jalinan kemitraan dan pemecahan masalah umat beberapa kegiatan ini telah dilakukan KUA Blimbing secara langsung misalnya meningkatkan hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau instansi lintas sectoral dan layanan. Selain itu kegiatan penyuluhan tentang pentingnya silaturahmi umat Islam dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dilaksanakan dengan menggunakan media online misalnya whatshaap, telpon. Di lanjut Pada bidang haji yang meliputi penyampaian informasi haji dan sosialisasi penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara langsung, tetapi dimasa pandemic Covid 19 kegiatan ini dilaksanakan sesuai ketentuan untuk melaksanakan adaptasi terhadap perubahan sistem yang diperlukan kerja keras dan semangat yang tinggi agar tetap dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat. dari penjelasan tersebut diketahui bahwa kegiatan layanan publik di KUA kecamatan blimbing malang di masa normal masih terdapat kegiatan yang butuh bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat umum yang cenderung melibatkan banyak orang dan memiliki potensi besar dalam pengumpulan massa, hal ini bertolak belakang di masa pandemi yang menginginkan masyarakat membatasi mobilitasnya, menghindari kerumunan dan senantiasa menjaga jarak dengan orang lain. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan perlu melakukan sebuah penelitian di KUA Blimbing Malang, sehingga peneliti mengambil judul

Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di KUA Kecamatan Blimbing Malang.

B. Batasan masalah

Demi keberhasilan penelitian ini, peneliti memfokuskan pada pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang

C. Rumusan masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang pada masa Pandemi Covid 19?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dari layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang pada masa covid- 19?

D. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang pada masa pandemi.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat penerapan layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing di masa covid-19.

E. Manfaat

Manfaat penelitian ini bersifat teoritis maupun manfaat praktis yaitu:

- a. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pelaksanaan layanan public di

Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan blimbing malang.

- b. Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan bagi praktisi hukum, dosen, maupun peneliti selanjutnya mengenai Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang pada Masa Pandemi Covid-19.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam Jurnal yang ditulis oleh mahasiswa bernama Harnold, jurusan ilmu pemerintahan universitas mulawarman pada tahun 2017 terkait “Pendidikan Dan Pelatihan Guna Memajukan kualitas Aparatur Negara dalam layanan umum Di Badan Kepegawaian Negara Daerah Kabupaten Malinau”. dari hasil riset menyatakan bahwa pendidikan dan latihan di BKN Daerah Kabupaten Malinau Sumatera Barat belum dikatakan efektif. hal ini dikarenakan adanya aspek yang belum kompeten dan fasilitas yang kurang memadai mengakibatkan pengunjung kurang betah karena terbatasnya Sarana prasarana yang sudah tersedia¹.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah penelitiannya lebih memfokuskan terhadap penerapan layanan umum berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang hanya saja lokasi penelitiannya berbeda. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut keduanya membahas tentang layanan publik.

Skripsi oleh Ones Gita Crystalia dari jurusan pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2015 yang berjudul “Kualitas Layanan umum Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo Jawa Tengah”. berdasarkan hasil riset penelitian ini

¹ Harnold, *Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau*, Vol. 5, No. 1, (Samarinda: Fisip Unmul, 2017), Hlm. 1

membuktikan bahwa mutu layanan umum di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo telah di terapkan dimensi *tangibel, reliability, responsiveness, assurane, dan empati* begitu juga indikatornya.² Namun ada sebagian penanda yang belum berjalan sesuai dengan kepuasan warga pemakai layanan, misalnya terdapat lokasi layanan umum yang tidak nyaman terkait fasilitas nya.

Perbedaan antara penelitian lain dengan penelitian yang akan diteliti ini yang terdapat pada mutu dan penerapan nya, jika skripsi Ones Gita Crystalia lebih tertuju pada mutu layanan umum padahal penelitian ini lebih mengarah pada penerapan layanan umum. Khususnya layanan umum pencatatan dan perbandingan kedua nya terdapat pada tempat penelitian yang berbeda dan memiliki persamaan pada salah satu variabel yang mengulas terkait layanan umum.

Penelitian yang di lakukan oleh mahasiswa Bernama Reni Prasetyo dari jurusan politik dan kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang yang berjudul “Layanan Umum Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati” memiliki pandangan bahwa kemudahan layanan umum mejadi pusat perhatian bagi seluruh institusi pemerintahan, masalah serupa sama dengan yang terjadi di kecamatan margoyoso kabupaten pati untuk menyampaikan layanan umum dengan peraturan yang telah ada.³

Penelitian yang akan diteliti terdapat perbandingan tempat, dimana tempat dari penelitian yang dilakukan oleh Reni Prasetyo di Margoyoso berada dikabupaten Pati, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Malang yang mengarah

² Ones Gita Crystalia, skripsi: *kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih Kabupaten kulon progo*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

³ Reni Prasetyo, Skripsi: *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013) .

pada layanan umum pencatatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing dan persamaannya sama-sama mengulas terkait layanan umum.

Dapat diambil simpulan bahwa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian itu adalah pada tempatnya dan arah penelitiannya lebih dalam terkait layanan administrasi pencatatan nikah dan persamaannya terletak pada bahasan layanan umum.

Dari penjelasan di atas disimpulkan dalam tabel sebagai berikut :

No	Peneliti Terdahulu	Perbandingan dan persamaan
1	Mahasiswa bernama Harnold dari jurusan ilmu pemerintahan universitas mulawarman pada tahun 2017 dengan judul “Pendidikan Dan Pelatihan Guna Memajukan kualitas Aparatur Negara Guna layanan umum Di Badan Kepegawaian Negara Daerah Kabupaten Malinau”	Perbandingan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian lebih memfokuskan terhadap penerapan layanan umum dalam segi layanan umum pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) kec. Kemuning Malinau serta memiliki lokasi penelitian yang berbeda. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengulas terkait administrasi layanan umum.
2	Mahasiswa bernama Ones Gita Crystalia dari jurusan pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2015 dengan judul “kualitas layanan umum Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”	Perbandingan antara penelitian lain dengan penelitian yang akan diteliti ini yang terdapat pada mutu dan penerapan, jika skripsi Ones Gita Crystalia lebih berkunci pada mutu layanan umum padahal penelitian ini lebih mengarah pada penerapan layanan umum khususnya layanan umum pencatatan dan perbandingan kedua terdapat pada tempat penelitian yang tidak sama dan memiliki persamaan pada salah satu variabel yang mengulas terkait layanan umum.

3	Mahasiswa bernama Reni Prasetyo dari jurusan politik dan kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang dengan judul “layanan umum Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati”	Dapat diambil kesimpulan bahwa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah pada lokasi dan arah penelitiannya kuncikan lebih dalam terkait layanan administrasi pencatatan nikah dan persamaannya terletak pada bahasan layanan umum.
---	---	---

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pelaksanaan

Pengertian dari kata laksana memiliki arti yaitu proses, cara perbuatan dan melaksanakan yang berkaitan dengan aktivitas, adanya aksi, dan tindakan. Mekanisme pelaksanaan berarti penerapan bukan sekedar kegiatan tapi sebuah aktivitas yang telah direncanakan untuk dilaksanakan dengan sepenuh hati dari sesuatu tertentu guna menggapai tujuan.⁴

Penerapan atau pelaksanaan adalah sebuah tindakan atau penerapan dari suatu perencanaan yang telah tersusun secara rapi dan detail. dalam penerapannya akan dilaksanakan dengan rencana yang sudah matang. Pelaksaan juga memiliki arti sebagai penerapan. Dimana kata penerapan bersumber pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme sebuah sistem, tetapi sebuah aktivitas yang terstruktur dan dilakukan secara sungguh-sungguh dari sesuatu tertentu guna menggapai tujuan.⁵

Dari pengertian yang telah disampaikan diatas dapat diambil kesimpulan

⁴ Usman Nurdin, *Konteks Implementasi Bebas Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) Hlm.70

⁵ Usman Nurdin, *Konteks Implementasi Bebas Kurikulum* (Jakarta PT Raja Grafindo Persada 2012) bid, Hlm, 70.

bahwa pelaksanaan adalah tindakan ataupun penerapan dari sebuah rencana yang telah tersusun dengan rapi dan matang untuk menggapai visi misi demi terpenuhinya tujuan organisasi.

2. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang no. 25 tahun 2009 Layanan public (*Public Service*) adalah kegiatan atau rangkaian aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan jasa yang sesuai dengan peraturan undang-undang bagi seluruh masyarakat yang meliputi barang atau jasa, ataupun layanan umum administratif yang disediakan pada penyelenggara layanan umum warga pemakai layanan.⁶

Layanan layanan ini dapat di artikan sebagai pemberian layanan terhadap kepentingan orang atau warga pemakai layanan sesuai dengan peraturan dasar dan tata cara yang telah di tentukan. Layanan umum (*Public Service*) adalah suatu bentuk dari tugas apratur negara sebagai abdi warga pemakai layanan.⁷

Dengan demikian, layanan umum bisa dimaksudkan sebagai yang melayani kepentingan orang /warga pemakai layanan yang memiliki keutamaan pada kesesuaian dengan peraturan berlaku dan tata cara yang telah ditetapkan.

C. Landasan teori

1. Pelaksanaan

a. Pengertian

Pelaksanaan (*actuating*) dapat dikatakan dengan “gerakan aksi” yang

⁶ Yudhoyono, Susilo Bambang, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2009), Hlm. 3.

⁷ Hardiansyah, *kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), Hlm. 15

meliputi aktivitas yang dilaksanakan pemimpin untuk memulai dan menindak lanjuti program yang di rencanakan pada unsur perencanaan serta pengaturan, supaya target-target dapat tercapai.⁸

Berikut ini beberapa pengertian penerapan:

- 1) Menurut Hersey dan blancard, *actuating* atau *motivating* adalah aktivitas untuk meningkatkan keadaan secara langsung yang berfokus pada semangat yang ada dalam diri manusia untuk sebagai ikhtiar untuk menggapai tujuan yang diinginkan.⁹
- 2) Menurut Tery penerapan ditafsirkan sebagai upaya dalam mengaktifkan anggota kelompok dengan banyak cara sampai mereka memiliki keinginan dan berupaya untuk menggapai target- target perusahaan dan anggota perusahaan yang berkaitan sampai termotivasi untuk menggapai target tersebut.¹⁰

Arti lain dari pelaksanaan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk melaksanakan seluruh rencana dan kebijakan yang telah di rancangkan serta dilengkapi dengan segala yang dibutuhkan, seperti: ¹¹

- a. Alat-alat yang dibutuhkan
- b. Siapakah yang melakukan
- c. Dimanakah lokasi pelaksanaannya
- d. Bagaimanakah metode pelaksanaannya

⁸ GR. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal, 17

⁹ Nana Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Nonformal Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Falah Production, 2004), hal, 115.

¹⁰ Georgi R Terry, *Op.Cit.*, hal, 313

¹¹ Abdullah Syukur, *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*, (Jakarta: Persadi Ujung Pandang, 1987), hal, 40.

- e. Bagaimanakah sebuah proses dari beberapa aktivitas sebagai kelanjutan dari program atau keputusan yang sudah ditentukan
- f. Bagaimanakah langkah-langkah yang tepat atau strategi kebijakan saat menggapai target dari program yang telah ditetapkan.

Jadi kesimpulannya adalah penerapan merupakan fungsi manajemen yang dilakukan pimpinan untuk menggerakkan para anggota-anggotanya untuk menggapai target yang akan dicapai pada suatu perusahaan atau institusi.

b. Fungsi Pelaksanaan

Fungsi dari pelaksanaan menurut Nickles dan Mchugh :¹²

- 1) Menerapkan proses memimpin, membimbing, dan memberikan motivasi untuk tenaga kerja supaya dapat bekerja dengan praktis serta efektif guna mencapai tujuan.
- 2) Menyampaikan tugas dan pengarahan rutin berhubungan dengan pekerjaan.
- 3) Menjelaskan keputusan yang sudah ditetapkan.

2. Layanan publik (*Public Service*)

Layanan umum (*Public Service*) dapat dimaksudkan sebagai melayani kepentingan seseorang atau masyarakat pemakai layanan sesuai dengan ketentuan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pelayanan publik diartikan dengan layanan terbaik untuk masyarakat yang berbasis pelanggan sehingga pelayanan ini mengutamakan penerima layanan. Untuk menghasilkan pelayanan prima perlu didukung oleh sistem yang efektif yaitu sistem yang merupakan

¹² Sule Tisnawati Ernie & Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen, E. 1*, (Jakarta: Prenadamedia Grup 2014), hal, 11.

perpaduan dari berbagai unit terkait, untuk bersama-sama membangun kinerja yang harmonis. Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan pelanggan, oleh karena itu mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan sesuatu yang di butuhkan masyarakat yang pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain menurut H.N. Cosson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan yang baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan. Pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan kebutuhan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang berlaku dan tata cara yang telah ditetapkan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Terdapat tiga aspek yang perlu di perhatikan dalam mengelola Momen of truth, yaitu konteks pelayanan, referensi yang dimiliki oleh konsumen dan referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggaraan pelayanan.

Menurut kotler dalam buku berjudul sampara lukman menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk dan fisik. Sampara lukman pun berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Phillip kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang di berikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya. Lebih jauh Kotler melihat pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat oleh suatu proses secara fisik. Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 67 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan menteri pemberdayagunaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut: a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau

satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Lembaga Tertinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah. d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan public Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. f. Biaya pelayanan publik adalah segala bentuk sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. g. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Jadi pelayanan diartikan secara umum sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. bentuk Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak lah terlepas dari 3 macam yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan dengan tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Layanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk pertunjuk yang

harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan bentuk sebuah surat- menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. Adapun bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

Pelayanan yang diberikan hendaknya memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. b. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

a. Azas Layanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya pada pasal 4 terdapat asas-asas pelayanan publik meliputi¹³:

- 1) Kepentingan umum yaitu pemberian layanan yang tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- 2) Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

¹³ Yudhoyono, Susilo Bambang, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2009), Hlm. 3.

- 3) Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- 5) Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- 6) Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- 8) Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai layanan yang diinginkan
- 9) Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- 11) Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis layanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar layanan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu setiap jenis layanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Sedangkan berdasarkan kep. Menpan no. 63/2004 penyelenggaraan layanan umum harus memiliki azas- azas sebagai berikut:¹⁴

- 1) Azas Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan diakses pada semua pihak yang membutuhkan dan memadai serta mudah dimengerti
- 2) Azas Keseimbangan; pemberi dan penerima layanan umum harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing
- 3) Azas Akuntabilitas; dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan
- 4) Azas Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 5) Azas Partisipatif; mendorong peran serta warga saat menyelenggarakan layanan umum dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan warga pemakai layanan
- 6) Azas Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan umum dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

b. Hakikat Layanan publik

1) Konsep Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat

¹⁴ Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), 84-85

diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) Menyatakan bahwa Pelayanan Publik sebagai segala bentuk jasa 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 Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”.

Kotler (2004:4) Menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu hal secara fisik.

Lukman Sinambella (2006:5) Menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau alat secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada objek yang dilayani.

Gronross dalam Ratmiko dan Winarsih (2006:3) Menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat

tidak kasat mata . namun yang terjadi sebagai akibat adanya interksi antara pemerintah dan masyarakat atau hal-hal yang berkaitan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Sinambella menyatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh penyelenggara negara”. Sinambella (2006:5). Pendapat lain juga di sampaikan oleh Moenir (2006:26) menyatakan bahwa “Pelayan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu untuk memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah sekitar yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus

meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan karyawan yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan karyawan pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung ,pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Untuk mengkaji pokok permasalahan, dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian empiris dan bisa disebut dengan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang menitik beratkan hasil pengumpulan data dari sumber data. Penelitian ini mengkaji penerapan layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang di masa covid 19.

Penelitian bersifat deskriptif analisis sebagai dasar analisis data yang menunjukkan sifat-sifat individu baik keadaan situasi maupun gejala dari masyarakat tersebut. Sehingga penelitian ini menjadi empiris dengan mendeskripsikan atau menganalisis implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada kantor KUA kecamatan blimbing malang di masa covid 19 sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang terdapat di atas.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menjelaskan, menerangkan dan menguraikan pokok permasalahannya yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik sebuah kesimpulan secara deduktif atau pernyataan yang bersifat umum ke yang bersifat khusus. Tujuan dari pendekatan kualitatif ini adalah menggambarkan realita empirik di balik sebuah kejadian secara mendalam, rinci dan tuntas sehingga data dipaparkan dalam keadaan sebagaimana adanya. Oleh karena itu penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena mempertimbangkan data-data yang di peroleh yang bersumber pada data yang di dapat.

C. Jenis data

Jenis data didapat dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu juga menggunakan data berupa penjelasan yang berkaitan dengan pelayanan di kantor urusan agama kecamatan Blimbing malang dalam masa covid 19 berdasarkan sumberdata.

D. Sumber data

Sumber data adalah suatu tempat atau orang yang darinya diperoleh suatu data atau informasi sehingga dengan adanya sumber data ini merupakan komponen yang sangat valid. mengingat penelitian ini merupakan penelitian yang berbentuk kualitatif yang mana sumber datanya adalah kata-kata dan laporan terperinci dari responden. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang pertama yakni para pihak yang menjadi objek dalam penelitian. sumber ada pun sumber data utama dalam penelitian ini adalah kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang, Kasubag Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang, dimana yang kami dapatkan berupa prosedur-prosedur layanan umum dan hasil wawancara pada narasumber yaitu staff Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Blimbing, Kota Malang dan warga yang akan melakukan kegiatan pencatatan nikah dan masyarakat pengguna layanan KUA Kecamatan Blimbing Malang.
2. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari sumber kedua yang merupakan pelengkap dapat berupa buku-buku, undang undang dokumen

penting hasil penelitian dan sebagainya. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan-bahan kepustakaan yang mencakup buku-buku, undang-undang, hasil analisis yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini

E. Waktu dan Lokasi penelitian

1. Waktu

Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan yaitu pada Agustus-Oktober 2020 pada saat jam kerja berlaku.

2. Lokasi

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya penelitian. Lokasi yang dipilih penulis untuk penelitian Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang yang beralamat Jl. Indragiri IV No.11, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126. Alasan dipilihnya tempat tersebut sebagai tempat penelitian karena keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran strategis dalam membangun masyarakat kecamatan Blimbing yang mayoritas Beragama Islam. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk mengimplementasikan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu KUA Blimbing memiliki tugas melayani masyarakat di 11 kelurahan dengan penduduk sebesar 172.333 jiwa dengan yang mayoritas mata pencaharian sebagai pedagang dan bidang jasa serta memiliki pendidikan rata-rata hanya sampai pada jenjang SD/MI. Dengan adanya pandemi Covid 19 KUA Kecamatan Blimbing memiliki tantangan

yang besar dalam memberikan layanan public bagi masyarakat kecamatan Blimbing.

3. Metode pengumpul data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi

Teknik Observasi memiliki arti mengamati dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang dianalisa. Observasi adalah sebuah kegiatan yang kompleks, sebuah kegiatan yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis.¹⁵ Untuk penelitian observasi yang digunakan ialah observasi partisipatif pasif yaitu peneliti perlu mendatangi lokasi pelaksanaan orang yang diamati secara langsung akan tetapi tidak dapat ikut campur dalam pelaksanaan tersebut.¹⁶

Metode ini dilakukan untuk mengetahui penerapan layanan umum yang berada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang. Indikator yang akan mejadi fokus dari pengamatan ini ini adalah:

1. Penyelenggaraan layanan umum di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing, Kota Malang yang terkait dengan layanan public.
2. Kondisi jajarannya yang berada di tempat layanan umum di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpul informasi yang dilakukan secara lisan dengan melakukan tanya jawab. Peneliti akan memberikan pertanyaan

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm. 203.

¹⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Hlm. 17

berkaitan dengan penerapan layanan public kepada warga sebagai pemakai layanan di KUA kecamatan Blimbing Malang . Wawancara ialah suatu metode untuk mengumpulkan data, dengan memberikan pertanyaan mengenai penerapan kegiatan layanan umum di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur dengan telah menyiapkan instrumen pertanyaan tertulis sebelum melakukan wawancara. Selain itu juga peneliti membawa alat bantu rekam yaitu handphone untuk mendokumentasikan penerapan wawancara.¹⁷

Penulis akan mewawancarai 1) Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing adalah Bapak H. Ahmad Sya'rani A. Ag MH dan, 2) Bapak Bapak H. Sutikno adalah penghulu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Selain itu juga akan melakukan wawancara dengan masyarakat kecamatan Blimbing sebagai pengguna layanan di KUA Blimbing Malang.

c. Dokumen

Dokumen merupakan sekumpul data tertulis (seperti arsip-arsip, buku catatan, dan lain nya). Menurut Miles dan Huberman di artikan oleh Rohendi, mereka meyakini dokumentasi adalah sumber informasi non manusia yang berupa laporan pengumuman, surat keputusan, catatan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang diambil. Adapun yang mejadi kunci penelitian di dokumentasi ini merupakan letak geografis tempat profil institusi

¹⁷ Ferdiansyah, *Dasar Penelitian KUALitatif*, (Bogor : Herya Media, 2015), hal, 53.

KUA Kecamatan Blimbing, Kota Malang, struktur sistem dan lain-lain.

2. Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi selanjutnya diolah dan disusun melalui beberapa tahap untuk menyimpulkan kedalam analisis yang tepat.

Tahapan-tahapan pengolahan dan analisis data yang peneliti lakukan yaitu:

3. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang didapatkan di tempat cukup banyak, data tersebut ditata dan diuraikan terperinci. Reduksi data adalah artinya menganalisa data kemudian memilih data yang dianggap penting, berkunci pada hal yang utama sesuai dengan rumusan masalah. Dengan begitu data, yang sudah direduksi memiliki keakuratan dan akan mempermudah peneliti untuk melaksanakan pengumpul data berikutnya. Adapun yang perlu di reduksi oleh peneliti adalah bagaimana penerapan layanan publik di KUA Kecamatan Blimbing Malang dan apa saja aspek yang mendukung serta kendala dari penerapan layanan publik di KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang.

4. Edit

Edit atau Editing adalah proses meneliti kembali informasi data penelitian yang sudah diterima di lapangan ketika sudah selesai. Pada tahap ini kelengkapan jawaban yang diterima, kejelasan, konsistensi, jawaban atau informasi, relevansinya bagi penelitian, maupun keseragaman data yang diterima peneliti ditelaah kembali. Apabila terdapat kejanggalan maka dapat diteliti ulang. Bila penelitian yang dilakukan merupakan penelitian perorangan, tentunya pekerjaan

editing ini dilakukan sendiri oleh peneliti. Edit dalam penelitian ini digunakan dalam penyajian hasil wawancara berupa kalimat- kalimat yang kurang baku disajikan dengan menggunakan kalimat baku dan bahasa yang mudah dimengerti.

4. Klasifikasi

Klasifikasi sangat memudahkan dalam proses wawancara, yakni dalam memasukan jawaban kedalam kategori dengan cepat. Menyusun atau mengklasifikasi data yang diperoleh dari wawancara ke dalam model tertentu, tujuannya untuk mempermudah pembacaan dan pengecekan data apabila terjadi kesalahan dalam penelitian.

5. Verifikasi (verification)

Penarikan kesimpulan adalah penggambaran seluruhnya dari masalah yang mejadi focus dari peneitian. proses pengambilan simpulan berpedoman pada informasi yang tersusun untuk suatu jenis yang disatukan dalam penyajian data.¹⁸

6. Keabsahan data

Untuk menguji keabsahan data dengan metode triangulasi ialah peninjauan ulang atau dan pengecekan kembali data yang akan dilakukan selama mengumpulkan data dan bisa diulang saat data sudah terkumpul semakin banyak serta analisis data akan dilaksanakan.

7. Analisis Data

Pengolahan data dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang memerlukan ketelitian, dan pencurahan daya pikir secara optimal. Peneliti melakukan analisis terhadap data-data yang sudah terkumpul keseluruhan baik itu

¹⁸ *Ibid*, hal. Ferdiansyah, *Dasar Penelitian KUALitatif*, (Bogor : Herya Media, 2015), hal, 53.

dari data primer maupun sekunder kemudian di analisis oleh peneliti dengan tujuan agar nanti penelitian ini mempunyai nilai akademik dan bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan mudah dipahami.

8. Kesimpulan.

Setelah langkah-langkah di atas, maka langkah yang terakhir menyimpulkan dari analisis data untuk menyempurnakan penelitian ini dan memperluas penelitian terdahulu. Setelah terkumpul semua data dan hasil penelitian kemudian memberi kesimpulan terkait dengan permasalahan penelitian ini.

9. Sistematika pembahasan

Urutan dari sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah:

1. BAB I PENDAHULUAN:

Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian,

2. BAB II LANDASAN TEORI:

Hal - hal yang berkaitan dengan penerapan layanan umum mulai dari pengertian, azas, prinsip, dan lain sebagainya.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN:

Hal - hal yang berhubungan dengan metodologi penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN:

Hasil penelitian terkait penerapan layanan publik dan faktor -faktor pendukung dan penghambat dari penerapan layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

5. BAB V PENUTUP:

Simpulan dan saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang di masa Pandemi Covid 19. Paparana hasil penelitian terdiri dari: 1) layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Malang di masa Pandemi Covid 19, 2) Faktor pendukung dan faktor hambatan. Paparan hasil penelitian sebagai berikut:

A. Layanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing

Untuk lebih memacu kinerja sekaligus memberi contoh nyata dalam pelayanan kepada masyarakat. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Kota Malang selalu memberikan bimbingan, arahan dan contohnya kepada karyawannya dengan berpedoman kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, Keputusan Menteri Agama RI No 168 tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama dan Instruksi Menteri Agama RI Nomor 1 tahun 2000 tentang Pelaksanaan KMA Nomor 168 Tahun 2000 serta berpedoman kepada Instruksi Menteri Agama RI Nomor 4 Tahun 1998 tanggal 27 Agustus 1998 tentang Peningkatan efisiensi dan Upaya Perbaikan Pelayanan kepada Masyarakat. Terlebih lagi sejak terjadinya covid 19, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Kota Malang merespon dengan lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembenahan, perbaikan, penyempurnaan dan langkah-langkah nyata lain sifatnya agar memberikan pelayanan publik secara maksimal. Hal itu juga

dimaksudkan dalam rangka mendukung pelaksanaan pencanangan layanan terbaik kepada masyarakat di Kota Malang. Untuk itu, guna mengetahui sejauhmana pelayanan public yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Blimbing Malang dapat dipaparkan berikut:

Pelayanan di Bidang Kepenghuluan (Nikah atau perkawinan)

Mengingat Kecamatan Blimbing merupakan salah satu wilayah di Kota Malang yang berpenduduk sangat padat. Oleh karena itu, berimplikasi pada jumlah peristiwa nikah dan rujuk yang ditangani oleh KUA Blimbing Malang yang semakin banyak. Namun demikian, walaupun jumlah penghulu yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing hanya 2 orang yaitu H. Ahmad Sya'rani A. Ag MH dan Bapak H. Sutikno, akan tetapi dengan di masa pandemic Covid 19 sekarang ini KUA Blimbing melaksanakan sistem perencanaan kerja dan penjadwalan pelaksanaan nikah dan perkawinan dengan harapan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang nikah dan rujuk sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Pembinaan, bimbingan dan sosialisasi peraturan perundangan Sosialisasi Undang-Undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi kejelasan dan kepastian hukum, dilakukan melalui kegiatan internal maupun eksternal yang diselenggarakan oleh Kantor Departemen Agama Kota Malang, Kanwil Depag Propinsi Jatim maupun Balai Diklat Depag Propinsi Jatim ataupun melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kemasyarakatan melalui majelis-majelis taklim dan kelompok-kelompok pengajian atau yang lainnya. Selain itu dengan

mengikuti seminar, serasehan, lokakarya dan kegiatan sejenisnya. Namun pada masa pandemic Covid 19 seperti saat ini pembinaan, bimbingan dan sosialisasi peraturan perundangan yang masih berlaku maupun yang baru dilaksanakan dan tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung dengan masyarakat atau secara offline tetapi kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan menggunakan fasilitas media online. Meskipun pada masa pandemic Covid 19, kegiatan-kegiatan ini tetap dilakukan agar para karyawan Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing dan masyarakat di wilayah Kecamatan Blimbing Malang memiliki pemahaman yang sama terhadap peraturan-perundangan yang berlaku, sehingga tercipta sinkronisasi pemahaman antara karyawan KUA dan masyarakat di wilayah Kecamatan Blimbing untuk tercapainya apa yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat.

Dalam upaya memberikan pemahaman kepada masyarakat secara komprehensif dan berkesinambungan, maka KUA Kecamatan Blimbing selalu memberikan pembinaan dan penyuluhan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan dan konseling yang selalu dibuka oleh KUA Kecamatan Blimbing untuk menyelesaikan dan memberikan arahan terhadap berbagai permasalahan berumah tangga.

Guna menunjang memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, maka KUA Kecamatan Blimbing juga menerapkan sistem informasi manajemen dengan program SIMKUA. Program tersebut bertujuan memberikan informasi tentang peristiwa nikah, rujuk, cerai dan talak, terutama peristiwa nikah dan rujuk, sehingga ketika ada pendaftaran peristiwa nikah diinput dalam sistem tersebut,

maka pengguna computer dapat mengetahui legalitas perkawinan seseorang dengan cepat. Dengan program tersebut pembuatan materi pengumuman peristiwa nikah, Duplikat Kutipan Akta Nikah dan laporan bulanan dan tahunan dapat dengan langsung diketahui dan dicetak sesuai kebutuhan.

Meskipun di masa pandemi KUA Blimbing terus berupaya menertibkan pelaksanaan pernikahan agar tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaannya ataupun kekurangan penghulu yang mengahdirinya, maka sistem manajemennya dikelola dengan mengadministrasikan setiap pendaftaran online dalam rekapitulasi data pendaftaran, diteruskan penjadwalan pelaksanaan pernikahan dan kemudian dicatat dalam catatan kendali pelaksanaan nikah sebelum ditulis dalam Register Nikah, sehingga setiap ada problem dapat dideteksi dini dan dicarikan solusinya secara cepat. Dengan demikian, maka pelayanan pernikahan diharapkan dapat diberikan oleh KUA Kecamatan Blimbing secara cepat, tepat dan mempunyai legalitas hukum yang pasti.

Dalam penasehatan calon pengantin sebelum datangnya covid 19 kegiatan dilakukan dengan tatap muka langsung sehingga mewajibkan setiap calon pengantin untuk datang dalam rangka laporan untuk pernikahan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan mengadakan pertemuan massal yang terkoordinir se Kota Malang masa jangka 4x dalam 1 tahun atau dilakukan juga isidentil harian dengan mempertimbangkan jumlah pendaftar pernikahan. Pada masa pandemic Covid 19 kegiatan ini tetap dilangsungkan dengan mengikuti aturan perundang-undang pelaksanaan layanan public di masa pandemi, kegiatan dilakukan dengan kegiatan tatap muka terbatas memperhatikan protocol kesehatan.

Seperti penjelasan Bapak H. Ahmad Sya'rani A. Ag MH Sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Blimbing bahwa ¹⁹:

“Sesuai kebijakan yang dituangkan dalam Surat Edaran Kemenag, menegaskan bahwa pernikahan dapat dilaksanakan dengan mematuhi aturan protokol kesehatan, masing-masing KUA mengimplementasikannya dengan baik, demikian halnya pada KUA Blimbing, mengimbau kepada para keluarga dan catin sebagai syarat yang harus dipenuhi. Pernikahan di KUA dapat dilaksanakan dengan syarat mengikuti protokol kesehatan, yakni memakai masker, handsanitizer, jaga jarak, dan cuci tangan. Khusus penghulu dan KUA memakai masker full dan sarung tangan”

Hal serupa disampaikan oleh seorang penghulu yaitu bapak H. Sutikno:

“Proses nikah harus dilakukan dengan waktu yang singkat termasuk kursus catin berlangsung singkat yakni 10 menit, pembatasan orang yang boleh masuk pada area pernikahan hanya 10 orang yakni, kedua mempelai, wali, saksi, termasuk petugas dari KUA. Adapun jika dilakukan digedung belum dibolehkan kecuali pada bulan Julipemberlakuan new normal, itu sangat dimaksimalkan, misalnya undangan hanya 100 orang saja. Tetapi jika resepsi yang diadakan di masing-masing rumah pihak keluarga tidak boleh memasang tenda di luar pagar, menggunakan elekton yang dapat mengundang keramaian, dan terpenting adalah harus mendapatkan izin dari pemerintah tingkat kelurahan, Satuan Tugas Covid-19 Kecamatan Blimbing serta izin dari kepolisian”

Sebagaimana dituturkan Ani Masadah warga kelurahan Purwantoro yang telah melangsungkan pernikahan putrinya menuturkan²⁰:

“Alhamdulillah pelaksanaan dapat dilaksanakan dengan baik. Jadi saya di telpon oleh pak lurah untuk melakukan penyemprotan rumah terlebih dahulu, mengatur kursi secara berjarak, selesai kegiatan rumah di semprot lagi. Bahkan saya ke pihak kepolisian untuk meminta izin. Semua protokoler kesehatan dilaksanakan, dan tamu yang datang juga menggunakan masker, cuci tangan disimpan di luar, dan semua dilaksanakan. Undangan pun tidak banyak hanya sekitar 200-an saja, sebatas keluarga terdekat dan sekitaran kompleks saja yang diundang, dan untuk pihak keluarga laki-laki hanya sekitar satu mobil (10) orang saja, karena mereka juga paham jika saat ini berada pada situasi Covid-19”

¹⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak H. Ahmad Sya'rani B. Ag MH Selaku Kepala KUA Kec. Blimbing Malang, Tanggal 7 Agustus 2020

²⁰ Hasil Wawancara Dengan Ani Masadah selaku masyarakat , Tanggal 14 Agustus 2020

Kerjasama dengan pemerintah desa dan instansi atau lembaga terkait tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi kejelasan dan kepastian hukum dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan instansi pemerintah terkait misalnya hal yang berkenaan dengan pengenaan biaya pelayanan pernikahan Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis untuk nikah/rujuk yang dilaksanakan di KUA (balai nikah), hari efektif dan jam kerja, Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) untuk dilaksanakan diluar Kantor Urusan Agama dan diluar jam kerja dan Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis untuk nikah/rujuk bagi warga miskin atau mampu dengan menyertakan surat keterangan tidak mampu dari kepala desa diketahui camat. Selain itu informasi tertulis seperti brosur maupun penempelan informasi di papan informasi di setiap kua sekitar.

Informasi ini mendapat respon positif dari masyarakat kecamatan Blimbing Malang.

Diungkapkan oleh Bapak Junaedi warga kelurahan Purwantoro ²¹

“Alhamdulillah biaya layanan pernikahan anak gratis ditanggung pemerintah, lega rasanya, palagi masa covid ini penghasilan saya berkurang, sedih jika harus bayar”

1. Bidang Keluarga Sakinah

Penyuluhan tentang keluarga sakinah dan Undang-Undang Perkawinan memiliki sasaran penyuluhan dilakukan secara tatapa muka. Hal ini dirasa perlu untuk mempersiapkan bagi calon pengantin agar supaya memiliki perilaku kesehatan reproduksi yang sehat, sehingga akan menjadi pewaris bangsa dan

²¹ Hasil Wawancara Dengan Junaedi selaku masyarakat , Tanggal 11 Agustus 2020

negara yang tumbuh sehat, kuat, sejahtera lahir dan bathin bertaqwa kepada Allah SWT untuk mewujudkan Keluarga Sakinah Mawaddah wa Rahmah. Salah satu indikasi keberhasilan dari program ini adalah kebutuhan masyarakat untuk konsultasi nikah di KUA Kecamatan Blimbing baik langsung berhadapan atau lewat media eletronik seperti Whatsaap, telephone atau video Call dan juga atas permintaan calon pengantin untuk diberi bekal agar bisa mengarungi bahtera rumah tangga dengan selamat dan bisa mewujudkan keluarga yang sakinah mawaddah dan rahma. Upaya KUA Kecamatan Blimbing untuk pembinaan dan bimbingan dilakukan kepada: Calon pengantin (Pranikah), Pembinaan keluarga sakinah (Pascanikah) dan masyarakat umum yang membutuhkan layanan.

Adapun materi-materi yang diberikan kepada peserta pembinaan dan bimbingan adalah:

- 1) Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU1/1974 tentang Perkawinan.
- 3) Kompilasi Hukum Islam.
- 4) Fiqih Munakahat.
- 5) Fiqih Ibadah.
- 6) Fiqih Muamalah.
- 7) Perkawinan ditinjau dari segi kesehatan fisik, mental dan spiritual.
- 8) Dan materi-materi lain yang berkaitan dengan pembentukan keluargasakinah.Pembinaan dan bimbingan keluarga sakinah dilakukan denganbeberapa tehnik:

- 1) Mengundang masyarakat ke Kantor Urusan Agama blimbing malang.
- 2) Bekerjasama dengan instansi lain.
- 3) Mengirim calon pengantin dan pasangan yang sudah menikah pada kegiatan pembinaan dan bimbingan yang diadakan oleh Kantor Departemen Agama baik tingkat Kota, tingkat Wilayah ataupun yang diadakan oleh instansi lain.
- 4) Mengadakan pembinaan dan bimbingan dari rumah-rumah
- 5) Memberikan wawasan kepada masyarakat umum dalam khutbah Jumat, khutbah nikah maupun acara lain yang memungkinkan.

Dimasa pandemic Covid 19 ini kegiatan sosialisasi, pembinaan dan penyuluhan yang diberikan tidak mungkin dilaksanakan secara langsung kepada masyarakat kegiatan dilaksanakan melalui jarak jauh.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Hanafi salah satu pembantu penghulu atau modin di KUA Blimbing:

“Kegiatan sosialisai dan pembinaan dan penyuluhan biasanya dilaksanakan secara massal, tapi sekarang tidak bisa dilakukan, kita lihat dulu jumlah pesertanya kalau sedikit kita lakukan dengan tatap muka terbatas, diatur jadwal kegiatannya supaya tidak melanggar aruran prokes. atau dilakukan online secara perorangan jika untuk catin”

Selain itu Bapak Budi Santoso sebagai masyarakat yang mengikuti kegiatan menyatakan ²²:

“Kegiatan penyuluhan ini penting untuk anak saya yang akan menikah ,

²² Hasil Wawancara Dengan Budi Santoso selalu masyarakat , Tanggal 10 Agustus 2020

tetapi kalau dilaksanakan bersama agak kuatir juga meskipun pesertanya terbatas , karena tidak semua peserta disiplin menggunakan masker, masker ada yang jadi kalung dan tidak dipakai dengan benar”

2. Bidang Kemasjidan

Dalam rangka mengupayakan pengelolaan masjid, langgar ataupun musholla yang professional di wilayah kota malang, Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing melakukan pembinaan dengan mengirim ta'mir masjid, pengurus langgar dan pengurus mushola serta remas untuk mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan ketakmiran baik yang dilaksanakan oleh Dewan Masjid Indonesia (DMII) Kota Malang maupun yang dilaksanakan oleh Kantor Departemen Agama.

Di samping mengirim para pengelola masjid, langgar dan Mushalla, KUA Kecamatan Blimbing juga mengkoordinasikan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kemasjidan dan lembaga dakwah. Dengan demikian, diharapkan usaha yang dilakukan oleh takmir masjid maupun lembaga dakwah dalam memberikan bimbingan dan pencerahan kepada ummat dapat berjalan searah sehingga mempunyai efektifitas yang tinggi untuk mengarahkan ummat melaksanakan kehidupan dunia sesuai dengan aturan yang digariskan oleh Allah SWT dan Rasul Nya. Namun dengan adanya Covid 19, kegiatan kemasjidan sedikit terkendala karena kegiatan tidak bisa dilaksanakan secara langsung melainkan melui online. Seorang takmir masjid Al Kahfi kelurahan Purwantoro Bapak Kanipan menyampaikan²³ :

“Kalau ada undangan dari KUA Blimbing tentang pembinaan takmir,

²³ Hasil Wawancara Dengan Kanipan selaku takmir , Tanggal 14 Agustus 2020

saya agak bingung karena lewat online, saya harus mendampingi anak saya daring di sekolah.”

Selain itu pemberian motivasi pada takmir masjid dan mushola terkait untuk mengadakan kegiatan hari besar islam dan kegiatan keagamaan baik berupa madrasah diniyah, TPA, TPQ dan pengajian rutin sehingga masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah shalat jamaah saja. Tetapi masjid juga sebagai pusat pengembangan pendidikan Islam dan kebudayaan Islam. Kegiatan ini dilaksanakan secara rutin 3 bulan sekali yang dilaksanakan secara tatap muka langsung, tetapi dimasa pandemic Covid 19 ini motivasi dan koordinasi dilaksanakan terbatas dengan tetap melakukan protocol kesehatan secara sesuai anjuran pemerintah.

Hal ini diungkap oleh Bapak Thohir seorang guru mengaji di masjid Riyadussholihin di kelurahan purwantoro²⁴ :

“Sekarang ini kegiatan mengaji anak di TPQ masih diperkenankan dengan ketentuan tetap mengikuti prokes, anak-anak yang mengikuti kegiatan di TPQ setiap harinya menggunakan masker dan selalu membawa handsainseteiser selain itu duduknya kami atur berjarak. Ini ikita lakukan sesuai dengan arahan dan bimbingan dari KUA Kecamartan Blimbing”.

Sedangkan untuk kegiatan kerjasama dengan Dewan Masjid (DMII) Kota Malang tentang sosialisasi pendataan masjid secara online dan pemberdayaan masjid, dilakukan KUA Blimbing secara langsung atau offline dengan pengaturan tatapa muka secara terjadwal sehingga tidak melanggar protocol kesehatan yang telah ditentukan.

3. Bidang Produk Halal dan Kemitraan Umat

Dalam bidang produk halal dan kemitraan umat strategi yang dibangun oleh

²⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Thohir selaku masyarakat , Tanggal 14 Agustus 2020

KUA Kecamatan Blimbing adalah dengan mensosialisasikan kepada para pembantu penghulu dan tokoh masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Blimbing. Hal itu dengan harapan para pembantu penghulu, dan tokoh masyarakat memberikan wawasan kepada masyarakat tentang produk halal. Pemberian informasi dan penyuluhan terkait dengan produk halal dilaksanakan secara tatap muka dengan masyarakat melalui majelis taklim di masjid-masjid, pengajian-pengajian umum yang diselenggarakan oleh masyarakat. Tetapi di masa pandemi ini kegiatan penyuluhan tidak dapat dilaksanakan secara tatap muka langsung, salah satu cara yang dilaksanakan oleh KUA Blimbing adalah melalui media online seperti penyebaran brosur melalui wa grup anggota pengajian atau majelis taklim atau penempelan brosur di papan informasi setiap masjid di kecamatan Blimbing.

5. Bidang Perwakafan

Pada bagian wakaf apabila ada orang yang mendaftarkan wakaf yang diajukan dari desa masing-masing tentang tanah wakaf maka pihak Kantor Urusan Agama akan memberikan formulir terlebih dahulu untuk melakukan pengisian, dan setelah itu pihak Kantor Urusan Agama baru akan melakukan proses terhadap tanah wakaf yang diajukan oleh masyarakat kecamatan Blimbing.

Pendataan tanah wakaf di wilayah kecamatan Blimbing dapat dilakukan dengan aplikasi online. Pendataan merupakan langkah awal yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing untuk mengetahui berapa jumlah tanah wakaf yang berada di wilayah Kecamatan Blimbing, Sosialisasi sertifikasi tanah wakaf selalu dilaksanakan oleh Kepala KUA Blimbing pada setiap kesempatan bertkoordinasi dengan kepala desa dan tokoh-tokoh masyarakat

sebagai mitra kerja masyarakat. Kegiatan ini dilakun setiap bulan dengan bertemu langsung dengan mereka.

Dengan melakukan pemilihan tanah waqaf ini dapat diketahui berapa jumlah tanah waqaf yang sudah ber-AIW, ber APAIW, yang belum ber-AIW, yang sudah sertifikat dan yang belum bersertifikat. Kemudian setelah mengetahui data tanah wakaf, KUA Kecamatan Blimbing selalu memberikan penerangan dan bimbingan kepada masyarakat yang tanah wakafnya belum ber-AIW dan yang belum bersertifikat dan membantu mereka mengurusnya hingga selesai.

Seperti disampaikan ibu Siti oleh seorang pewakaf di lingkungan jalan batu bara kelurahan Blimbing ²⁵:

“Saya memberikan sebagian tanah saya untuk waqaf masjid di kampung saya sebagai bekal diakherat dan ketentraman ahli waris. maka saya akan mengurus setifikat waqaf ini. Saya senang telah dibimbig oleh petugas KUA Blimbing”

Sedangkan untuk melaksanan pelayanan ikrar waqaf di KUA Blimbing dilaksanakan secara langsung mengingat tidak semua masyarakat kecamatan Blimbing berkenan memwaqafkan sebagian hartanya/tanahnya untuk kepentingan umat, sehingga jika dimasa covid 19 ini tetap dilaksanakan secara langsung tidak melanggar peraturan adal tetap mematuhi protocol kesehatan.

6. Bidang Ibadah Sosial, Zakat, Infaq dan Shodaqoh

Langkah awal dalam bidang ini dengan melakukan koordinasi dengan camat blimbing terkait dengan BAZ (Badan Amil Zakat) di lingkungan Kecamatan Blimbing. Kemudian melakukan pendataan pendataan terhadap keberadaan Badan

²⁵ Hasil Wawancara Dengan Siti selaku masyarakat , Tanggal 12 Agustus 2020

Amil Zakat di wilayah Kecamatan Blimbing. Menghimpun Infaq atau shodaqoh dari para karyawan kantor urusan Agama Kecamatan Blimbing memberikan penerangan kepada masyarakat tentang zakat, infaq dan shodaqoh, dan memberikan bantuan modal usaha kepada lembaga-lembaga keagamaan, perorangan atau kelompok masyarakat dari dana infaq dan shodaqah yang dihimpun dari karyawan KUA Kecamatan Blimbing, Kandep. Agama Kota Malang maupun dari BAZ Kota Malang, dengan harapan dapat memberdayakan keluarga terbelakang sehingga kehidupan mereka dapat sejajar dengan yang lain, baik secara ekonomi ataupun lainnya. Pengumpulan dana pada badan amil zakat ini dilakukan secara online.

Dalam upaya memberikan pemahaman yang benar kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan zakat, infaq, shodaqoh, maka KUA Blimbing melaksanakan penyuluhan–penyuluhan khususnya terkait dengan zakat, infaq dan shodaqoh. Kegiatan penyuluhan ini dilakukan secara tatap muka langsung oleh pegawai KUA, penyuluh agama kecamatan Blimbing maupun mitra KUA di salurkan oleh tokoh-tokoh masyarakat melalui kegiatan pengajian-pengajian yang diselenggarakan di setiap kua sekitar. Dimasa pandemic saat ini penyuluhan terkait zakat, zakat, infaq, shodaqoh masih tetap dilksanakan melalui tatap muka terbatas dengan ketua–ketua majelis taklim, pengajian-pengajian yang ada di setiap lingkungan sekitar dengan harapan ketua majelis-majelis taklim ini mengimbaskan kepada anggotanya. Pada bagian pengelolaan pelayanan zakat petugas Kantor Urusan Agama hanya mendatai atau mencatat bukti yang terdata pada masyarakat sebagai penerima zakat di lapangan, namun yang mengelola zakat adalah bagian baitul mal, yang di serahkan kepada amil zakat, petugas Kantor Urusan Agama

hanya mendata fakta dilapangan dan membawa berkasnya ke Kantor Urusan Agama kecamatan blimbing malang.

7. Pelayanan dan Bimbingan di bidang jalinan kemitraan dan pemecahan

Umat.

Semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi yang bisa dilihat melalui layar televisi, layar internet maupun lewat penyiaran radio dan media cetak lainnya membawa dampak positif dan negatif. Kecenderungan masyarakat sekarang, mereka dengan serta merta menerima begitu saja informasi tersebut. Dua hal yang selalu diupayakan oleh KUA Kecamatan Blimbing dalam rangka meningkatkan kemitraan umat Islam adalah :

- a. Memberikan penyuluhan terhadap pentingnya silaturrahi antar umat Islam baik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- b. Mendorong masyarakat untuk terus meningkatkan ukhuwah islamiyah antar kelompok yang ada di masyarakat, antar lembaga-lembaga maupun antar golongan. Upaya ini dilakukan sebagai bagian dari membangun pengertian, saling menghormati dan saling tolong-menolong dalam masyarakat, terutama di kalangan umat Islam sendiri.
- c. Meningkatkan hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau instansi lintas sektoral.
- d. Bekerja sama menyelesaikan permasalahan umat atau aliran faham keagamaan. Kegiatan kerjasama sangat perlu dilakukan dengan bertemu secara langsung pada masyarakat dalam rangka meningkatkan Ukhuwah Islamiyah, Ukhuwah Basyariyah dan Ukhuwah Wathoniyah. Tetapi dalam

masa pandemi ini kegiatan tersebut belum dapat dilaksanakan secara optimal karena kegiatan hanya dilakukan dengan jarak jauh dengan menggunakan media website, Instagram, face book dapat berupa brosur ataupun lainnya.

8. Pelayanan dan Bimbingan di bidang penyelenggaraan haji.

Pelayanan dan bimbingan ibadah haji, dilakukan sebatas pada informasi pelaksanaan haji dan sosialisasi penyelenggaraan ibadah haji kepada masyarakat yang dilaksanakan melalui tatap muka langsung dengan masyarakat tetapi dimasa pandemic ini kegiatan ini dilakukan menggunakan media online.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa terjadi perubahan dalam system pelayanannya. Perbedaan antara layanan dimasa normal masa pandemi di KUA Blimbing tergambar dalam table berikut ini:

NO	JENIS LAYANAN	MASA NORMAL	MASA PANDEMI COVID 19
1	Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Kepenghuluan (Nikah Rujuk).		
a	Sosialisasi Undang-undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007.	Sosialisasi Undang-undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007, kegiatan ini dilakukan melalui media-media kemasyarakatan yang sudah ada, seperti majlis-majlis taklim dan kelompok pengajian lainnya, dengan sasaran pasangan usia subur . Sedangkan untuk para pegawai dilaksanaka dengan seminar, loka	Sosialisasi Undang-undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007, kegiatan ini dilakukan melalui online

		karya , diklat sarasehan	
b	Penasehatan calon pengantin	Penasehatan ini dilakukan dengan tatap muka sehingga mewajibkan setiap calon pengantin datang ke KUA dalam rangka laporan untuk pernikahan yang dilakukan secara massal terkoordinir se Kota Malang 4 x dalam 1 tahun dan insidentil harian.	Penasehatan ini dilakukan secara tatap muka terbatas sehingga mewajibkan setiap calon pengantin datang ke KUA dalam rangka laporan untuk pernikahan
c	Pelaksanaan akad nikah	Pelaksanaan akad nikah dilaksanakan sesuai keinginan masyarakat yang memelukan Layanan KUA Blimbing. Dapat dilakukan di Kantor KUA, rumah catin maupun di tempat lain	Pelaksanaan akad nikah oleh KUA Blimbing dilaksanakan secara tatap muka langsung dengan ketentuan pembatasan jumlah yang hadir, kegiatan dapat dilakukan di kantor KUA, dengan memberlakukan ketentuan protokol kesehatan.dan ketentuan lainnya misalnya dilarang menggelar tenda diluar pagar agar tidak menimbulkan kerumunan.
d	Kerjasama dengan pemerintah desa dan instansi atau lembaga terkait tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014	Kerjasama dengan pemerintah desa dan instansi atau lembaga terkait tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi kejelasan dan kepastian hukum dilakukan langsung maupun melalui brosur, penempelan informasi di papan	Kerjasama dengan pemerintah desa dan instansi atau lembaga terkait tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 yang berisi kejelasan dan kepastian hukum melalui media online misalnya website, Instagram atau papan informasi di setiap kelurahan.

		informasi dengan melakukan komunikasi dengan instansi pemerintah terkait misalnya kelurahan yang berkenaan dengan pengenaan biaya pelayanan pernikahan Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis untuk nikah/rujuk yang dilaksanakan di KUA (balai nikah), hari efektif dan jam kerja, Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) untuk dilaksanakan diluar Kantor Urusan Agama dan diluar jam kerja dan Rp. 0,- (nol rupiah) atau gratis untuk nikah/rujuk bagi warga miskin atau mampu dengan menyertakan surat keterangan tidak mampu dari kepala desa diketahui camat,	
2	Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Keluarga Sakinah		
a	Penyuluhan tentang Keluarga Sakinah dan Undang-Undang Perkawinan	Penyuluhan tentang Keluarga Sakinah dan Undang-Undang Perkawinan. Dilaksanakan secara tatap muka langsung.	Penyuluhan tentang Keluarga Sakinah dan Undang-Undang Perkawinan dilakukan menggunakan media online misalnya Whatsaap, telpon atau video call,
b	Bimbingan Calon Pengantin Dan Pembinaan Keluarga (BCPPK).	Bimbingan Calon Pengantin Dan Pembinaan Keluarga (BCPPK). Kegiatan ini dilaksanakan setiap bulan atau melihat kondisi pendaftaran	Bimbingan Calon Pengantin Dan Pembinaan Keluarga (BCPPK). Kegiatan ini dilaksanakan setiap bulan atau melihat kondisi pendaftaran pernikahan

		pernikahan dalam satu bulan. Yang dilaksanakan secara langsung.baik secara individu maupun kelompok.	dalam satu bulan, kegiatan ini dilaksanakan melalui tatap muka terbatas dalam artian kegiatan terjadwal dan tetap mengikuti protocol kesehatan.
3	Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Kemasjidan		
a	Pendataan masjid dan mushalla	Pendataan masjid dan mushalla melalui media online yaitu aplikasi SIMAS (Sistem Informasi Masjid) dilakukan dalam rangka untuk menetapkan nomer ID, dengan nomer itu akan mudah untuk mengetahui letak posisi sebuah masjid , luas dan jamaahnya, . Selain pendataan tersebut diatas, bidang kemasjidan juga melakukan kegiatan pembinaan terhadap pengurus Masjid, Langgar dan Musholla agar mereka dapat mengelola di bidang Idaroh, Riayah dan Imaroh.	Pendataan masjid dan mushalla melalui media online yaitu aplikasi SIMAS (Sistem Informasi Masjid)
b	Pemberian motivasi pada takmir masjid dan pengurus mushalla	Pemberian motivasi pada takmir masjid dan pengurus mushalla untuk mengadakan kegiatan hari besar Islam dan kegiatan keagamaan baik berupa Madrasah Diniyah, TPA, TPQ dan pengajian rutin. Sehingga masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah sholat jamaah saja. Tetapi masjid	Pemberian motivasi pada takmir masjid dan pengurus mushalla untuk mengadakan kegiatan hari besar Islam dan kegiatan keagamaan baik berupa Madrasah Diniyah, TPA, TPQ dan pengajian rutin. Sehingga masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah sholat jamaah saja. Tetapi masjid juga sebagai pusat pengembangan pendidikan

		juga sebagai pusat pengembangan pendidikan Islam dan kebudayaan Islam. Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung melalui kegiatan tatap muka.	Islam dan kebudayaan Islam. Kegiatan ini dilaksanakan melalui tatap muka terbatas
c	MOU dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI) tingkat kecamatan	MOU dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI) tingkat kecamatan tentang sosialisasi pendataan masjid secara on-line dan pemberdayaan masjid. Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung atau offline tatap muka	MOU dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI) tingkat kecamatan tentang sosialisasi pendataan masjid secara on-line dan pemberdayaan masjid. Kegiatan ini dilaksanakan melalui tatap muka dengan pengaturan penjadwalan
4	Pelayanan, Bimbingan dan Penyuluhan Produk		Halal dan kemitraan umat
a	Memberikan bimbingan dan penyuluhan tentang produk halal	Memberikan bimbingan dan penyuluhan tentang produk halal melalui antara lain; majlis taklim di masjid-masjid, pengajian-pengajian umum yang diselenggarakan oleh masyarakat yang dilaksanakan melalui tatap muka langsung atau offline	Memberikan bimbingan dan penyuluhan tentang produk halal melalui media online misalnya wa grup majelis taklim, penyebaran informasi melalui penempelan brosur di papan informasi di setiap masjid
5	Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Wakaf		
a	Pendataan tanah wakaf	Pendataan tanah wakaf lewat aplikasi online	Pendataan tanah wakaf lewat aplikasi online
b	Sosialisasi sertifikasi tanah wakaf	Sosialisasi sertifikasi tanah wakaf selalu dilaksanakan oleh Kepala KUA pada setiap kesempatan konferensi dinas Kepala Desa dan mitra kerja KUA (tokoh agama) setiap bulan,	Sosialisasi sertifikasi tanah wakaf selalu dilaksanakan oleh Kepala KUA pada setiap kesempatan konferensi dinas Kepala Desa dan mitra kerja KUA (tokoh agama) setiap bulan, kegiatan ini dilakukan

		kegiatan ini dilakukan secara tatap muka langsung atau offline	secara tatap muka dengan protocol kesehatan
c	Melaksanakan pelayanan ikrar wakaf	Melaksanakan pelayanan ikrar wakaf. Yang dilaksanakn secara langsung atau offline	Melaksanakan pelayanan ikrar wakaf dilaksanakn secara langsung dengan mematuhi protocol kesehatan.
6	Pelayanan dan Bimbingan dibidang Zakat, Infaq dan Shodaqoh		
a	Koordinasi dengan Camat Blimbing	Koordinasi dengan Camat Blimbing membentuk pengurus badan amil zakat Kecamatan Blimbing yang dilaksanakan secara langsung atau offline	Koordinasi dengan Camat Blimbing membentuk pengurus LAZIZ/BAZ Kecamatan Blimbing yang dilaksanakan secara langsung dengan protocol
b	Pendataan	Melakukan pendataan atau mencatat bukti yang terdata pada masyarakat sebagai penerima zakat di lapangan, namun yang mengelola zakat adalah bagian baitul mal, yang di serahkan kepada amil zakat, petugas Kantor Urusan Agama hanya mendata fakta dilapanagan dan membawa berkasnya ke Kantor Urusan Agama	Pendataan dilakukan melalui media online misalnya telpon, video call maupun Whatshaap
c	Penyuluhan	Melakukan penyuluhan tentang zakat, infaq dan shadaqoh ke kelurahan lewat pengajian-pengajian baik yang dilakukan oleh pengawai KUA maupun penyuluh agama Kecamatan. Yang dilakukan secara	Melakukan penyuluhan tentang zakat, infaq dan shadaqoh ke kelurahan lewat pengajian-pengajian baik yang dilakukan oleh pengawai KUA maupun penyuluh agama Kecamatan. Yang dilakukan secara langsung atau offline tetapi terbatas pada ketua

		langsung atau offline	majelis taklim atau pengajian di setiap kelurahan. Dengan harapan ketua mengimbaskan kepada para anggotanya.
7	Pelayanan dan Bimbingan dibidang Jalinan Kemitraan dan Pemecahan Masalah Umat.		
a	Hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau instansi lintas sektoral	Meningkatkan hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau instansi lintas sektoral. Dilaksanakan secara langsung	Meningkatkan hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau instansi lintas sektoral menggunakan media online seperti telpon, video Call maupun Whatshaap
b	Penyuluhan	Memberikan penyuluhan tentang pentingnya silaturahmi umat Islam baik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dilaksanakan secara langsung kepada masyarakat	Memberikan penyuluhan terhadap pentingnya silaturahmi umat Islam baik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dilaksanakan secara tidak langsung dengan menggunakan media online misalnya website, Instagram, face book
8	Pelayanan dan Bimbingan dibidang Penyelenggaraan Ibadah haji		
a	Informasi Haji	Penyampaian informasi haji melalui brosur, pengumuman di papan informasi di setiap kelurahan	Penyampaian informasi haji melalui media online misalnya website, Instagram, facebook
b	Sosialisasi penyelenggaraan	Penyampaian informasi haji melalui brosur, pengumuman di papan informasi di setiap kelurahan	Penyampaian informasi haji melalui media online misalnya website, Instagram, facebook

B. Faktor pendukung dan penghambat

Dalam proses Pelayanan keagamaan Kantor Urusan Agama kecamatan blimbing malang tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung dan penghambat. Adapaun faktor pendukung sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Aspek-aspek pendukung peningkatan penerapan layanan umum menurut Ridwan dan sodik sudrajat adalah sebagai berikut:²⁶

a. Faktor Hukum

Penegakan hokum akan lebih mudah dilaksanakan apabila peraturan sebagai sumber hukum dapat menopang pelaksanaan penegakan hukum. Artinya, peraturan dan undang-undang harus sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan umum.

Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sutino bahwa²⁷:

“Layanan kami dasar hukumnya jelas yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan KEPMENPAN tahun 2004 dan sebagai dasar pijakan dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat sebagai penyelenggara layanan urusan agama di wilayah kecamatan Blimbing”.

b. Aparatur pemerintahan

Aparatur memiliki peranan sangat penting karena sebagai ujung tombak tercapainya peningkatan layanan umum, karena aparat pemerintahlah yang bekerja untuk memberikan layanan publik. Secara sosiologis aparat pemerintah menempati

²⁶ Ridwan dan Sodik Sudrajat, hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik, (Bandung: Nuansa 2009), Hlm. 22

²⁷ Hasil Wawancara Dengan H. Sutikno selaku penghulu, Tanggal 15 Agustus 2020

posisi atau peranan penting dalam tercapainya sebuah layanan public yang optimal. Hal tersebut senada dengan hasil observasi yang dilaksanakan peneliti yang menyebutkan bahwa aparatur pemerintah merupakan pelaksana layanan umum yang memiliki peran utama dalam proses layanan public. Sejalan dengan hal tersebut hasil observasi menunjukkan bahwa apratur negara dan layanan publik memiliki hubungan yang sangat erat karena Aparatur Negara sebagai Apratur Pemerintahan yang mempunyai peranan utama dalam tercapainya layanan umum yang efektif dan efisien.

KUA Blimbing belum memiliki pegawai yang ideal dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di kecamatan Blimbing. Seperti disampaikan oleh Bapak Hanafi selaku modin di kua Blimbing:

“Penghulu di KUA Blimbing hanya dua orang saja, padahal jumlah masyarakat yang membutuhkan penghulu banyak sekali”

Selain itu terkait dengan keprofesionalan pegawai di KUA Blimbing Malang diungkapkan oleh Ani Masadah masyarakat pengguna KUA Menyatakan ²⁸:

“Pelayanan di KUA Blimbing untuk pendaftaran dan pencatatan pernikahan dilakukan cukup lama, seharusnya dalam 10 menit selesai. ini lebih lama karena pegawainya kurang terampil menggunakan system online rupanya, namun tetap berusaha memberikan yang terbaik dalam melakukan pelayanannya”

Meskipun seperti itu para pegawai KUA blimbing di lapangan tetap bisa melakukan pemberian pelayanan yang memuaskan dan tidak berbelit-belit.

c. Faktor Masyarakat

Hakekatnya layanan publik diperuntukkan untuk masyarakat sebagai

²⁸ Hasil Wawancara Dengan Ani Masadah Masyarakat , Tanggal 14 Agustus 2020

pemakai layanan untuk berpartisipasi dalam berbagai layanan karena pemakai layananlah yang memerlukan berbagai layanan umum dari penyelenggara layanan.

Hal ini dapat ditafsirkan bahwa warga pengguna layanan memiliki eksistensi dalam layanan umum karena dalam konteks pemakai layanan umum bersumber dari masyarakat. oleh sebab itu apabila dilihat dari sisi lain maka warga pemakai layanan mempengaruhi tercapainya penyelenggaraan layanan publik yang bermutu. Artinya masyarakat pengguna layanan wajib memberi dukungan pada kegiatan-kegiatan peningkatan layanan publik yang di wujudkan dengan taat pada hukum.

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing menyampaikan:²⁹

“Masyarakat Blimbing memiliki perhatian yang baik terhadap kami, hal ini sangat mendukung dan memotivasi kami. Antusiasme masyarakat tergolong tingkat partisipasi yang tinggi dari pengguna layanan pada kami mejadi aspek mendukung kami sehingga semakin memajukan layanan umum yang berkualitas”.

Mengacu pada hasil wawancara serta observasi yang telah dilaksanakan pada peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa aspek yang mendukung KUA Kecamatan Blimbing adalah factor dukungan masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, Sedangkan

²⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak H. Ahmad Sya'rani B. Ag MH Selaku Kepala KUA Kec. Blimbing Malang, Tanggal 7 Agustus 2020

Menurut ” Kasmir (2006:3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Berdasarkan uraian tersebut penghambat intenal di KUA Blimbing malang adalah:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam membangun suatu kinerja. Pegawainya belum mahir atau belum terbiasa dengan pendafran online khususnya dalam pencatatan pernikahan sehingga dibutuhkan peningkatan keterampilan pegawai dalam menguasai tehnologi melalui pelatihan-pelatihan khususnya dalam pendaftaran online pencatatan pernikahan.

b. Fasilitas dan perlakuan khusus

Keadilan dalam pelayanan adalah suatu yang sangat penting apalagi diberikan kepada pengguna layanan yang membutuhkan perhatian khusu misalnya pada golongan rentan misalnya pa pengguna layanan yang termasuk lanjut usia dan pengguna layanan yang mengalami kesulitan karena menyandang diasabilitas. Penyelenggara pelayanan hendaknya sangat memperhatikan hal ini agar asas tercipta keadilan dalam pelayanan dapat dicapai. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang belum dapat menerapkan asas fasilitas dan perlakuan khusus ini dengan baik karena faktor ketersediaan fasilitas yang kurang memadai.

Lebih jauh dijelaskan oleh Bapak H. Ahmad Sya’rani B. Ag MH selaku kepala kua

blimbing malang mengungkapkan bahwa:³⁰

“Fasilitas di KUA Blimbing memang belum memadai. Dalam segi fasilitas banyak kekurangannya mulai dari fasilitas ruangan, tidak punya ruangarsip, selain itu kursi yang nyaman untuk tamu yang lansia, atau jalan dan tempat khusus penyandang cacat. Kalau anak-anak jarang sih datang ke KUA, sehingga kita masih berupaya untuk menambah fasilitas “

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing belum memiliki fasilitas yang lengkap. Fasilitas yang diperuntukan untuk pengguna layanan yang rentan misalnya lansia belum ada tempat duduk tersendiri yang nyaman, untuk penyandang disabilitas belum ada jalur khusus atau tempat yang nyaman sehingga ketika mereka berkunjung di Kantor Urusan Agama (KUA) Blimbing masih bercampur dengan pengguna layanan yang bersifat umum. Hal ini menunjukkan bahwa aparat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing belum memiliki upaya yang optimal dalam penyediaan fasilitas tersebut, serta masih belum diatur perlakuan khusus terhadap kelompok rentan. dalam memajukan sebuah kegiatan membutuhkan fasilitas yang memadai, karena fasilitas yang belum memadai akan menghambat proses dan kualitas layanan.

c. Pendaftaran Pernikahan

KUA Blimbing sebenarnya telah memberlakukan pendaftaran pernikahan di masa covid 19 ini melalui simkab.kemenag.go.id, tetapi setelah proses itu dilakukan masih mewajibkan calon pengantin untuk datang ke kantor urusan agama (KUA) walaupun dilaksanakan dengan tatap muka terbatas. Sepanjang covid belum

³⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak H. Ahmad Sya'rani B. Ag MH Selaku Kepala KUA Kec. Blimbing Malang, Tanggal 7 Agustus 2020

hilang dari Indonesia layanan public harus selalu mematuhi ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang berlaku di masa pandemic covid 19. Untuk itu maka Kantor Urusan Agama hendaknya meningkatkan dan memperbaiki pelayanan online khususnya dalam pencatatan pernikahan dan dalam pelaksanaannya saat tatap langsung harus mengikuti protocol kesehatan dengan benar.

d. Pola Layanan

Pelayanan publik yang berlandaskan pada kepentingan umum menekankan bahwa pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan wajib mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mengutamakan kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan lainnya. Hasil penelitian menemukan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang buka setiap hari kerja pada jam kerja normal meskipun pada situasi Covid sedang merajakela seperti saat ini. Hal ini harus menjadi perhatian yang serius bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing, sehingga terus giat dengan aktif mensosialisasikan pentingnya pelaksanaan protkol kesehatan selama masa pandemic covid 19 dalam mencegah penularannya.

e. Pelaksanaan akad nikah

Layanan KUA Kecamatan Blimbing dalam dibidang pelakasanaan akad nikah masih melayani di luar kantor KUA misalnya di rumah pengantin, di gedung atau di KUA Kecamatan Blimbing sendiri dengan menerapkan protocol kesehatan, tetapi hal ini masih rentang terhadap berkumpulnya orang banyak atau masyarakat yang melaksanakan akad nikah. Hal ini merisaukan juga bagi para petugas layanan.

seperti halnya disampaikan oleh Bapak H. Sutikno seorang pengulu di Kua Blimbing malang:

”kami juga kuatir jika melaksanakan tugas di luar kantor karena masyarakat seringkali melanggar aturan saat akad nikah, tamu yang diundang banyak sekali melebihi ketentuan”

Berdasarkan pengalaman tersebut maka KUA Blimbing sebaiknya mengambil langkah dengan memberikan pembatasan layanan pelaksanaan akad nikah di luar kantor selama masa pandemic covid 19 masih ada.

f. Protokol Kesehatan

Dalam masa pandemic ini KUA Blimbing masih merasa kesulitan dalam menerapkan protocol kesehatan misalnya saat kedua mempelai memiliki perbedaan zona wilayah sehingga rawan terjadinya penularan virus corona.

Hal ini disampaikan oleh Ayu seorang catin dari kelurahan Purwantor Blimbing:

“Calon suami saya dari kabupaten Malang. wilayah kita beda jadi terpaksa kita melanggar aturan”

Berkaitan dengan hal ini KUA Blimbing melalui kepala KUA hendaknya mengusulkan kepada kepada Kantor Kementerian Agama Malang dan Kanwil Kemenag Propinsi Jawa Timur agar menerbitkan aturan pelaksanaan protokol kesehatan yang mengakibatkan rentan berkumpulnya warga yang berbeda zona wilayah.

g. Angka Pencatatan Pernikahan menurun

KUA kecamatan blimbing malang sebagai garda terdepan dalam pelayanan keagamaan kepada umat, walau dalam situasi Covid-19 yang melanda saat ini, sebagai salah satu insitusi pelayanan publik KUA tetap melakukan layanan kepada

masyarakat termasuk pencatatan pernikahan. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Dirjen Bimas Islam, merupakan upaya terbaik dalam memberikan pelayanan pernikahan. Selain Surat Edaran nomor 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 P 004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Nikah di Masa Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Covid-19. Menyusul kemudian Surat Edaran dengan nomor: P- 006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020, tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid-19.

Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Menteri Agama melalui Dirjen Bimas Islam tersebut, mengindikasikan bahwa pelayanan pernikahan tidak akan berhenti walaupun situasi saat ini tidak menentu, hanya saja pelayanan yang dilakukan secara terbatas dan harus memenuhi beberapa persyaratan bagi setiap catin. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan rasa aman terhadap pelaksanaan pernikahan di samping mengurangi resiko penyebaran virus yang meluas.

Di lain sisi, adanya kebijakan penundaan pernikahan masa pandemi, juga berdampak pada kurangnya kasus pernikahan di masing-masing KUA, sehingga secara otomatis juga mengurangi pemasukan terhadap negara. Hal ini dibuktikan dengan terjadinya penurunan jumlah peristiwa pernikahan pada masing- masing Kantor Urusan Agama, setelah dikeluarkannya kebijakan Menteri Agama terkait penundaan pelaksanaan pernikahan. Sebagaimana data peristiwa pernikahan yang berlangsung sebelum dan setelah masa pandemi Covid-19 yakni Januari hingga Mei 2020 terjadi penurunan bahkan sampai saat ini.

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak H. Sutino selaku penghulu:

“Saat ini peristiwa pernikahan di KUA nyaris dikatakan terjadi penurunan, akibat adanya pandemi, bayangkan saja bulan Sya‘ban, puncaknya orang menikah dan saat itu juga puncaknya Covid-19 akhirnya banyak peristiwa yang tertunda. Ini diperkirakan pada April dan Mei, nanti pada Juli hingga Agustus, mulai ada kenaikan. Penyebab utamanya adalah Covid-19 karena mengapa walaupun KUA menerima pelayanan akses tetap ditutup di pusat, bahkan pelayanan online pun ditutup (aplikasinya) dan berlaku secara nasional”.

Demikian halnya yang dinyatakan oleh Bapak Hanafi seorang Modin dari Kelurahan Purwantoro:

“Ya jelas, terjadi penurunan karena adanya larangan untuk menikah (penundaan). Karena sekarang ada namanya *New Normal* yang melahirkan semangat baru dan *new spirit* (sprit baru). Jadi Alhamdulillah, ini sudah bisa menggunakan gedung, namun dibatasi”

Selain penurunan kasus pernikahan secara kuantitas, dalam pelaksanaan pernikahan juga diberlakukan persyaratan yang cukup ketat bagi setiap calon pengantin (catin) yang akan melangsungkan sebuah pernikahan. Kebijakan yang dituangkan dalam Surat Edaran Kemenag, menegaskan bahwa pernikahan dapat dilaksanakan dengan mematuhi aturan protokol kesehatan. Oleh karena itu, masing-masing KUA mengimplementasikannya dengan baik, demikian halnya pada para staff KUA Blimbing Malang yang mengimbau kepada para keluarga dan catin agar tetap memenuhi syarat yang di belakukan sebagai berikut:

“Pernikahan di KUA dapat dilaksanakan dengan syarat mengikuti protokol kesehatan, yakni memakai masker, *handsanitizer*, jaga jarak, dan cuci tangan. Khusus penghulu dan KUA memakai masker *full* dan sarung tangan. Selanjutnya

masa pandemi pada Agustus- September boleh menikah dengan ketentuan, waktu yang singkat (proses nikah) termasuk kursus catin berlangsung singkat yakni 10 menit, pembatasan orang yang boleh masuk pada area pernikahan”

Yang boleh hadir hanya 10 orang yakni, kedua mempelai, wali, saksi, termasuk petugas dari KUA. Adapun jika dilakukan di gedung belum dibolehkan kecuali pada pemberlakuan *new normal*, itu sangat dimaksimalkan, misalnya undangan hanya 100 orang saja. Tetapi jika resepsi yang diadakan di masing-masing rumah pihak keluarga tidak boleh memasang tenda di luar pagar, menggunakan elektron yang dapat mengundang keramaian, dan terpenting adalah harus mendapatkan izin dari pemerintah tingkat kelurahan, Satuan Tugas Covid-19 serta izin dari kepolisian. Berkaitan penurunan angka pernikahan ini seperti yang diuraikan di atas, KUA Kecamatan Blimbing hendaknya meningkatkan sosialisasi pendaftaran online, agar masyarakat kecamatan Blimbing mudah mengakses data dan terhindar dari resiko penularan virus corona.

Uraian tentang temuan-temuan yang terjadi di KUA Blimbing Malang ini, diartikan peneliti sebagai factor pendukung dan penghambat internal maupun eksternal dalam menyelenggarakan tugas sebagai penyelenggara public. Faktor pendukung dan hambatan serta rekomendasi tergambar dalam table berikut:

NO	TEMUAN	REKOMENDASI
1	FAKTOR PENDUKUNG	
a	Masyarakat kecamatan Blimbing sangat menghargai kebedadaan KUA Blimbing Malang dalam bidang agama, sehingga masyarakat antusias	Dukungan dari masyarakat tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

	dalam mendukung program-program KUA Blimbing.	
2	FAKTOR PENGHAMBAT (Internal dan Eksternal)	
a	Pegawai KUA belum terbiasa dengan sistem pendaftaran online pencatatan pernikahan	Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang perlu meningkatkan pelatihan pendaftaran online pencatatan pernikah
b	KUA Blimbing Belum memiliki fasilitas yang diperuntukkan bagi kelompok rentan misalnya untuk lansia dan penyandang disabilitas	Perlu mengadakan sarana khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.
d	Pendaftaran pernikahan dapat Dilakukan online melalui website simkab.kemenag.go.id dan setelah itu masih harus juga datang ke KUA Kecamatan	Kantor Urusan Agama (KUA) hendaknya lebih meningkatkan pelayanan online pendaftaran pernikahan dengan dibarengi memperbaiki sistem pelayanan online, dan pelaksanaan protokol kesehatan.
c	Pola layanan di KUA khususnya dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan dilakukan normal pada setiap hari kerja pada masa pandemi covid-19	Kantor Urusan Agama (KUA) Blimbing Malang harus lebih aktif mensosialisasikan pentingna pelaksanaan protokol kesehatan selama masa pandmi covid-19 dalam mencegah penularan virus corona
e	Pelaksanaan akad nikah oleh KUA masih melayani diluar kantor KUA, ini rentan berkumpulnya masyarakat.	Kantor Kementerian Agama Kecamatan Blimbing dan KanwilKemenag Propinsi Jawa timur harus membatasi pelayanan pelaksanaan akad nikah di luar kantor selama masa pandemi covid-19
f	KUA kesulitan menerapkan protokol kesehatan ketika keduaempelai berbeda zona wilayah sehingga rawan terjadinya penularan virus corona	KUA blimbing mengusulkan kepada Kantor Kementerian Agama Malang dan KanwilKemenag Propinsi Jawa Timur agar Menerbitkan aturan pelaksanaan protokol kesehatan yang mengakibatkan rentan berkumpulnya warga yang berbeda zona wilayah
g	Angka pencatatan Nikah menurun selama masa pandemi covid-19	Peningkatan sosialisasi pedaftaran online, oleh KUA dan kemenag kota Malang,agar masyarakat mudah megakses dan aman dari resiko penularan virus corona

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang memiliki beberapa layanan kepada masyarakat namun karena adanya pandemi covid-19 ini terdapat pelayanan yang harus dilakukan secara online dengan memanfaatkan seluruh fasilitas dan teknologi yang ada. Akan tetapi jika pelayanan tersebut tidak memungkinkan dilakukan secara online dan membutuhkan kehadiran secara langsung maka akan dilakukan secara tatap muka dengan memberlakukan protocol kesehatan dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang pertama yaitu pelayanan dan bimbingan di bidang kepenghuluan terdapat beberapa kegiatan yang dapat dilakukan secara online dalam masa pandemi covid ini, seperti Sosialisasi Undang-undang Perkawinan, Kerjasama dengan pemerintah desa dan instansi atau lembaga terkait tentang Sosialisasi Peraturan Pemerintah sedangkan kegiatan yang dilakukan secara tatap muka dengan memberlakukan ketentuan protokol kesehatan dan ketentuan yang berlaku adalah Penasehatan calon pengantin dan Penasehatan calon pengantin. Pelayanan yang kedua yaitu Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Keluarga Sakinah terdapat kegiatan yang dilakukan secara online yaitu Penyuluhan tentang Keluarga Sakinah dan Undang-Undang Perkawinan sedangkan Bimbingan Calon Pengantin Dan Pembinaan Keluarga (BCPPK) dilakukan secara tatap muka. Pelayanan yang ketiga yaitu Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Kemasjidan terdapat kegiatan Pendataan masjid dan

mushalla serta MOU dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI) tingkat kecamatan yang dapat dilakukan secara online sedangkan Pemberian motivasi pada takmir masjid dan pengurus mushalla dilakukan secara tatap muka terbatas. Pelayanan keempat yaitu Pelayanan, Bimbingan dan Penyuluhan Produk Halal dan kemitraan umat memiliki kegiatan yang dilakukan secara online yaitu Memberikan bimbingan dan penyuluhan tentang produk halal. Pelayanan ke lima adalah Pelayanan dan Bimbingan di Bidang Wakaf memiliki beberapa kegiatan yang dilakukan secara online yaitu Pendataan tanah wakaf sedangkan Sosialisasi sertifikasi tanah wakaf dan Melaksanakan pelayanan ikrar wakaf dilakukan secara tatap muka dengan mematuhi protocol kesehatan. Pelayanan ke enam yaitu Pelayanan dan Bimbingan dibidang Zakat, Infaq dan Shodaqoh, layanan ini hanya pada kegiatan pendataan saja yang dilakukan secara online sedangkan kegiatan penyuluhan dan koordinasi dengan camat blimbing dilakukan secara tatap muka atau offline. Pelayanan ketujuh Pelayanan dan Bimbingan dibidang Jalinan Kemitraan dan Pemecahan Masalah Umat semua kegiatan dilakukan secara online yaitu kegiatan hubungan kerja sama dengan MUSPIKA atau lintas sectoral dan penyuluhan. Pada pelayanan terakhir yaitu Pelayanan dan Bimbingan dibidang Penyelenggaran Ibadah haji semua kegiatan juga dilakukan secara online yaitu kegiatan informasi haji dan sosialisasi penyelenggaraan.

2. Faktor pendukungnya KUA Blimbing berasal dari masyarakat kecamatan Blimbing sangat menghargai keberadaan KUA Blimbing Malang sehingga masyarakat antusias dalam mendukung program-program KUA Blimbing.

Sedangkan faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pegawai KUA belum terbiasa dengan sistem pendaftaran online pencatatan pernikahan, KUA Blimbing belum memiliki fasilitas yang diperuntukkan bagi kelompok rentan misalnya untuk lansia dan penyandang disabilitas, pendaftaran pernikahan, dapat dilakukan online melalui website simkab.kemenag.go.id dan setelah itu masih harus juga datang ke kantor KUA. Sedangkan faktor eksternal meliputi pola layanan di KUA khususnya dalam pelayanan pencatatan nikah di yang dilakukan normal pada setiap hari kerja pada masa pandemi covid-19, pelaksanaan akad nikah oleh KUA masih melayani diluar kantor KUA, menemukan kesulitan dalam menerapkan protokol kesehatan dan angka pencatatan nikah yang menurun selama masa pandemi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam penerapan layanan publik di masa covid- 19 di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing Kota Malang didapatkan saran sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang perlu meningkatkan pelatihan pendaftaran online pencatatan pernikahan kepada semua pegawai.
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang mengadakan sarana khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.
3. Kantor Urusan Agama (KUA) Blimbing Malang harus lebih aktif mensosialisasikan pentingnya pelaksanaan protokol kesehatan selama masa pandemi covid-19 dalam mencegah penularan virus corona.
4. Kantor Urusan Agama (KUA) hendaknya lebih meningkatkan pelayanan online

pendaftaran pernikahan dengan dibarengi memperbaiki sistem pelayanan online, dan pelaksanaan protokol kesehatan.

5. Kantor Kementerian Agama Kecamatan Blimbing dan Kanwil Kemenag Propinsi Jawa timur harus membatasi pelayanan pelaksanaan akad nikah di luar kantor selama masa pandemi covid-19.
6. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang perlu mengusulkan kepada Kantor Kementerian Agama Malang dan KanwilKemenag Propinsi Jawa Timur agar Menerbitkan aturan pelaksanaan protokol kesehatan yang mengakibatkan rentan berkumpulnya warga yang berbeda zona wilayah.
7. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing Malang perlu meningkatkan sosialisasi pendaftaran online, agar masyarakat mudah mengakses dan aman dari resiko penularan virus corona.

DAFTAR PUSTAKA.

Buku

- Annur, saipul 2008. *Metodelogi penelitian pendidikan*. Malang: grafika telindo press. Asnawir. 2006. *Manajemen pendidikan*. Padang: iain ib press
- Arikunto, suharsimi 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*, Jakarta: rineka cipta. Arikunto, suharsimi. 2013. *Manajemen penelitian*. Jakarta: rineka ipt. Asnawir. 2006. *Manajemen pendidikan*. Padang: iain ib press.
- Dwiyanto, agus. 2015. *Manajemen pelayanan public peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: gajah mada university press.
- Ernie sule tisanawati & saefullah kurniawan. 2014. *Pengantar manajemen*, Jakarta: prenaadamedia grup.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta: gava media.
- Hidayat, ara & imam machali. 2010. *Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah & madrasah*. Yogyakarta: pustaka educa.
- Nurdin, usman. 2012. *Konteks implementasi berbasis kurikulum*. Jakarta: pt raja grafindo persada.
- Nurhasanah dan tumianto. 2007. *kampus besar bahasa indonesia*, jakarta: bina sarana pustaka.
- Notoadmodjo, soekidjo. 2003. *Pengembangan sumber daya manusia*, jakarta: ranika cipta.
- Mangkunegara, a.A. Anwar. 2007. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: remaja rosdakarya.
- Mukarom, zaenal dan muhibudin wijaya laksana. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: cv pustaka setia.
- Rivai, veithzal dkk. 2014. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: pt. Raja grafindo persada.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: pt. Refika aditama.
- Sudjana, nana. 2004. *Manajemen program pendidikan untuk pendidikan nonformal dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: falah production.
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: alfabeta.
- Sumantri, yuyun suria . 2009. *Ilmu dalam perspektif: kumpulan karangan tentang pelayanan publik*
- Ridwan dan sodik sudrajat. 2009. *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: nuansa.

Suwatno. 2013. *Manajemen sdm dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: alfabeta.

Terry, george r. 2006. *Asas-asas manajemen*, terj. Winardi. Bandung: pt. Alumni.

Tim penyusun pusat bahasa departemen pendidikan nasional ri. 2001. *s besar bahasa indonesia*. Jakarta: balai pustaka.

Uwaidah, Syeikh Kamil Muhammad.2014. *Fiqih Wanita*. Jakarta: Pustaka Al- Kautsar.

Skripsi

Febrianti, rita nur. 2013. Skripsi: *analisis indeks kepuasan masyarakat ikm dalam pelayanan publik di balai agung kabupaten musi banyuasin*. Malang: stisipol candradimuka

Prasetyo, reni. 2013. Skripsi: *pelayanan publik di kecamatan margoyoso*. Semarang:universitas negeri semarang

Crystalia, ones gita. 2015. Skripsi: *kualitas pelayanan publik di kantor keamatan pengasih kabupaten kulon progo*. Yogyakarta: universitas negeri yogyakarta.

Jurnal

Harnold. 2017. *Pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik di badan kepegawaian daerah kabupaten malinau*, vol. 5, no. 1. Samarinda: fisip unmul, 2017), hlm. 1 di akses dari ejournal.ip.fisip-unmul.a.id di akses pada tanggal 21 mei 2017.

yuridhis. 2017. *Bidang diklat dan pengembangan sdm*. Jawa timur: badan kepegawaian dan pengembangan sumberdaya manusia. Di akses dari bkd.pamekasankab.go.id

Rosidin, *indeks kualitas pelayanan pernikahan di jawa tengah*, (jawa tengah: balai penelitian dan pengembangan agama semarang, 2016), hlm. 258 di akses dari ijthad, [jurnal wacana hukum Islam dan kemanusiaan](http://jurnal.wacana.hukum.Islam.dan.kemanusiaan), di akses pada tanggal 17 juli 2020.18326/ijthad.v16i2.257-280.

Wawancara

Kepala KUA Kecamatan Malang, penghulu, tokoh muddin, dan masyarakat yang terlibat.

Undang –undang

Yudhoyono, Susilo Bambang.2009.*Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*. Jakarta: Presiden Indonesia.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : H. Ahmad Sya'rani A. Ag MH
Terakhir : S2
Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Blimbing
Hari/Tanggal : Jum'at/7 Agustus 2020
Tempat : KUA Kecamatan Blimbing

No.	Pertanyaan
1.	Siapa yang membentuk KUA Kecamatan Blimbing dan landasan KUA Kecamatan Blimbing menjadi salah satu instansi penyelenggara atau pelaksana dari Pelayanan Publik?
2.	Apa Saja asas Pelaksanaan Pelayanan Publik dan bagaimana pelaksanaannya?
3.	Bagaimanakah cara KUA Kecamatan Blimbing agar pelayanan Publik menjadi Prima terutama dalam masa pandemi?
4.	Apakah KUA Kecamatan Blimbing mempunyai standar dalam bekerja?
5.	Bagaimanakah meningkatkan kesiapan pegawai dalam upaya memberikan pelayanan terbaik?
6.	Bagaimanakah cara masyarakat yang ingin menyampaikan tanggapan, keluhan, saran dan lain sebagainya?

7.	Apa landasan dari pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Blimbing?
8.	Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing?
9.	Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing dalam masa pandemic ini?
10.	Apa saja faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing?
11.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam masa pandemic ?

Identitas Informan

Nama : H. Sutikno
Pendidikan terakhir : S1
Jabatan : Penghulu
Hari/Tanggal : Jum'at/7 Agustus 2020
Tempat : KUA Kecamatan Blimbing

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimanakah tingkat kesiapan pegawai dalam proses pelayanan publik dan apa landasan dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing terutama dalam hal pelayanan pencatatan nikah?
2.	siapa yang membentuk KUA Kecamatan Blimbing dan apa yang menyebabkan KUA Kecamatan Blimbing menjadi salah satu instansi penyelenggara atau pelaksana dari Pelayanan Publik?
3.	Apakah KUA Kecamatan Blimbing mempunyai standar dalam bekerja?
4.	Siapa saja yang menjadi objek dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing?

5.	Apa faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Blimbing dalam masa pandemi
----	--

Identitas Informan

Nama : Ani Masadah
 Pendidikan terakhir : S1
 Hari/Tanggal : Jum'at/7 Agustus 2020
 Tempat : KUA Kecamatan Blimbing

No.	Butir Pertanyaan
1.	Apa yang ada rasakan selama berurusan dengan KUA Kecamatan Blimbing?
2.	Bagaimana KUA Kecamatan Blimbing menanggapi keluhan masyarakat dalam proses pelayanan?
3.	Bagaimanakah kecepatan pegawai KAU saat melayani?
4.	Menurut anda apakah proses pelaksanaan pelayanan publik yang ada di KUA Blimbing sudah baik?
5.	Bagaimanakah anda mendapat informasi terkait layanan di KUA Blimbing Malang?

PEDOMAN OBSERVASI

Observator : Khafidzul Rizal

Hari/Tgl : Jum'at/7 Agustus 2020

Tempat / Waktu : KUA Kecamatan Blimbing/09:00 WIB sd Selesai

Judul Skripsi : Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Blimbing Malang.

Yang menjadi sudut pandang peneliti berdasarkan:

1. Letak dan keadaan geografis KUA Kecamatan Blimbing
2. Kondisi fisik KUA Kecamatan Blimbing.
3. Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Blimbing.
4. Melakukan pengamatan terhadap aktivitas pelaksanaan pelayanan Publik.
5. Mengamati kegiatan pegawai dalam melakukan pelayanan publik.

PEDOMAN DOKUMENTASI

No.	Jenis Dokumentasi
1.	Data Profil KUA Kecamatan Blimbing : a. Sejarah KUA b. Visi dan Misi KUA serta Moto c. Tugas dan Fungsi KUA d. Struktur KUA e. Program Strategik KUA f. Program Umum KUA g. Program Kerja perdevisi
2.	Data Pegawai a. keadaan pegawai (PNS) b. pegawai non PNS
3.	Program semi badan resmi (BP-4) dan Analisis Jabatan

REDUKSI HASIL WAWANCARA

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing

Kota Malang

No	Indikator	Kepala KUA	Penghulu	Masyarakat
1	Kepentingan Umum	<p>“Pelayanan publik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Blimbing berdasarkan kepentingan umum, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tertentu”.</p> <p>“Kantor Urusan Agama (KUA) Blimbing merupakan institusi yang menjalankan salah satu tugas Kemenag Kota Malang dalam urusan agama untuk area kecamatan Blimbing, terutama masalah kepentingan umum bidang agama , Kantor Urusan Agama (KUA) secara langsung mengurus masalah perkawinan ini mulai dari pemberitahuan akan menikah, pemeriksaan perkawinan, informasi akan menikah dan pencatatan pada saat akan menikah. Dan seluruhnya telah kami laksanakan secara optimal mulai dari kesiapan penerapan nilai-nilai kelengkapan Aparatur Negara sampai pada tingkat kepatuhan dan kerapian Aparatur Negara juga sangat diamati, mengapa? Karena keseluruhan berdampak pada kenyamanan bagi setiap</p>	<p>“Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Blimbing adalah institusi yang melaksanakan layanan umum sebagai perpanjangan tangan dari Kemenag kota Malang diaspek urusan agama Islam area kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) Blimbing mengemban beberapa tanggung jawab dari Kantor Kemenag Kota, lebih tegasnya melakukan sebagian amanah dari seksi BIMAS Islam yang berada di Kantor Kemenag Kota Malang</p>	

		warga berurusan dengan Kantor Urusan Agama (KUA)”		
2	Kepastian Hukum	“ Untuk melaksanakan layanan publik KUA Kecamatan Blimbing pastinya memiliki kekuatan hukum yang jelas sebagai pedoman untuk melaksanakan layanan publik dilingkungannya yaitu Undang-Undang no 25 tahun 2009 dan kemenpan tahun 2004 tentang layanan publik dan supaya tidak ada yang melanggar harus dilakukan pengawasan”.	-	-
3	Kersamaan hak	“ Terciptanya layanan umum yang berkualitas kepada setiap orang dapat dicapai melalui koordinasi baik dari atasan terkait tentang apa yang harus akan dilakukan dan bagaimana bersikap pada masyarakat yang memerlukan layanan, ini tanggung jawab dari setiap bagian, sehingga layanan umum yang diberikan tidak melanggar undang-undang dan KEPMENPAN mengenai layanan umum. Hasil koordinasi ini dapat dipakai sebagai acuan untuk melaksanakan layanan umum yang berkualitas.”.	“Dalam melayani masyarakat KUA Blimbing tidak boleh membedakan misalnya suku, ras, status sosial. Apalagi bangsa Indonesia memang ditakdirkan berbeda-beda tetapi dalam memberikan layanan semua orang diperlakukan sama”.	
4	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	“Seringkali masyarakat lengah dalam mengurus dokumen – dokumen yang dibutuhkan terkait dengan urusan agama misalnya pencatatan nikah	“	

		sehingga pencatatan atau pengarsipan dokumen menjadi tidak tertib”		
5	Keprofesionalan	-	“Sebagai seorang pelayan masyarakat apalagi orang timur kita harus melayani dengan penuh keramahan dan memberikan layanan terbaik ”	Layanan KUA Kecamatan Blimbing masih kurang cepat, sehingga membutuhkan waktu menunggu lebih lama. Karena pegawainya masih mengecek arsipnya. Semoga selanjutnya akan lebih cepat dan lebih baik
6	Partisipatif	“kegiatan –kegiatan layanan terus kami sampaikan kepada masyarakat baik melalui media social maupun secara manual yang terpasang di papan seperti leaflet, informasi terbaru layanan KUA juga secara ritin kita upload”.		
7	Persamaan perlakuan			“Aparat KUA Kecamatan Blimbing sangat baik karena dapat memberikan perlakuan yang sama asal orang yang membutuhkan layanan melakukan sesuai dengan ketentuan”
8	Keterbukaan	“kegiatan – kegiatan layanan terus kami sampaikan kepada masyarakat baik		

		melalui media social maupun secara manual yang terpasang di papan seperti leaflet, informasi terbaru layanan KUA juga secara rutin kita upload”.		
9	Akuntabilitas	“Kelonggaran yang kami berikan salah satunya adalah adanya layanan umum terpadu satu pintu , hal ini dimaksudkan agar warga pemakai layanan tidak lagi dibuat bingung ke bagian manakah dia berurusan, layanan umum ini telah ditopang dengan adanya standar operasional prosedur yang dibuat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blimbing guna melaksanakan layanan umum. SOP ini membuat warga pemakai layanan nyaman berurusan dengan Kantor Urusan Agama (KUA) karena layanan umum yang di berikan praktis dan cenderung tidak diskriminatif”.		“Aparat KUA Kecamatan Blimbing sangat baik karena tidak pernah marah kalau ada keluhan, kalau ada yang salah juga segera dicek dan diperbaiki
10	Fasilitas	“ Fasilitas di KUA Blimbing memang belum memadai , kita banyak kekurangannya mulai dari fasilitas ruangan, misalnya kita tidak punya ruangsarip, selain itu kursi yang nyaman untuk tamu yang		

		lansia, atau jalan dan tempat khusus penyandang cacat. Kalau anak-anak jarang sih datang ke kantor , sehingga kita masih berupaya untuk menambah fasilitas “		
11	Ketepatan waktu	-	-	“Saya pernah juga melegalisir akte kelahiran anak saya, tapi saat diambil ternyata belum ditandatangani, jadi keesokan harinya saya harus datang lagi”
12	kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan	-	-	“Layanan KUA Kecamatan Blimbing sangat mudah , tidak menyulitkan bagi orang yang jarang berkunjung, atau orang yang belum berpengalaman mengurus dokumen terkait layanan di sini”

**DOKUMENTASI PELAYANAN PENERAPAN DI MASA PANDEMI
COVID-19 KUA KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG**



Gambar 1. Pelayanan Pencattatan Nikah dengan Protokol Corona
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar2. Pelayanan Pencattatan Nikah dengan Protokol Corona
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 3. Pelayanan Pencattatan Nikah dengan Protokol Corona
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 4. Pelayanan Pencatatan Nikah dengan Protokol Corona
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 5. Pelayanan Pencatatan Nikah dengan Protokol Corona
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 6. Acara pernikahan dengan Protokol Covid-19
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 7. Sreening Suhu Bagi Pengguna Pelayanan yang akan masuk di KUA Kecamatan Blimbing

Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 8. Sreening Suhu Bagi Pengguna Pelayanan yang akan masuk di KUA Kecamatan Blimbing

Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 9. Sreening Suhu Bagi Pengguna Pelayanan yang akan masuk di KUA Kecamatan Blimbing

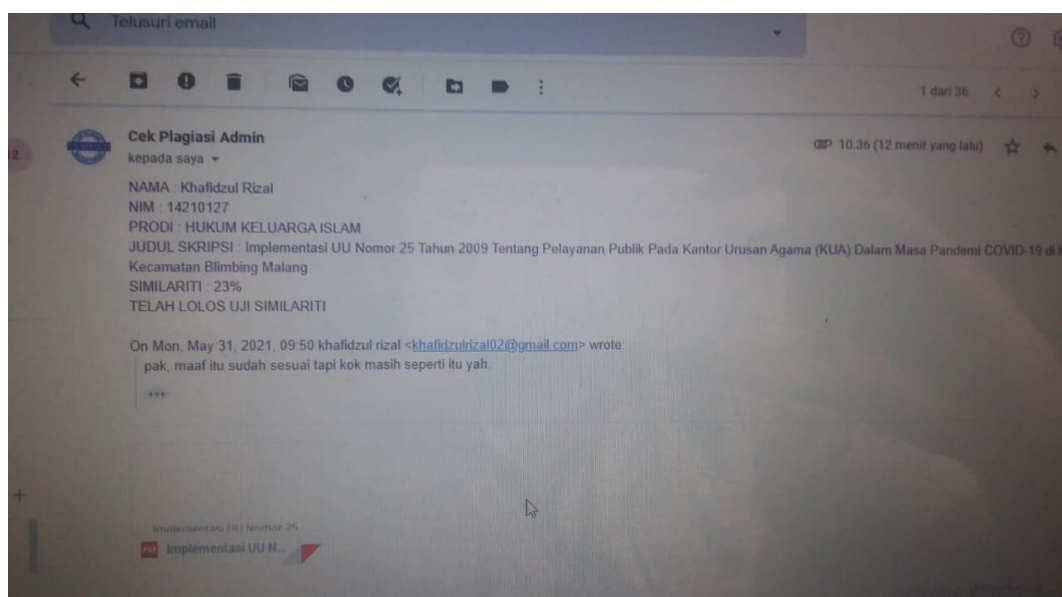
Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang



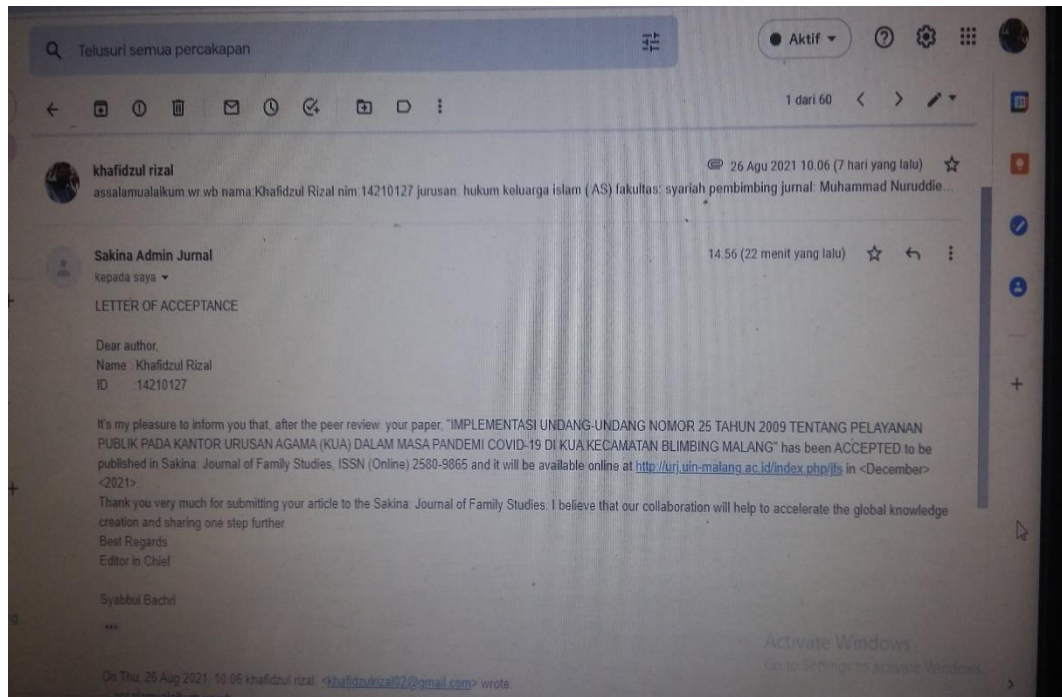
Gambar 10. Sreening Suhu Bagi Pengguna Pelayanan yang akan masuk di KUA Kecamatan Blimbing

Sumber : Dokumentasi KUA Kecamatan Blimbing Kota Malang

Telah lulus cek plagiasi



Telah lulus terdaftar di jurnal sakinah



DAFTAR RIWAYAT



Nama : Khafidzul Rizal
NIM : 14210127
TTL : 27 juni 1994, malang
Alamat : JL.Silikat VII no 41a. malang
No. HP : 083848055694
Email : khafidzulrizal02@gmail.com

Daftar Riwayat Pendidikan

No	Sekolah	Lulusan tahun
1	Sdn purwantoro 3 malang	2008
2	Smp muhammadiyah 1 malang	2011
3	Smk tunas bangsa malang	2014